Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Budget des dépenses 2008 – 2009

Rapport ministériel sur le rendement

Table des matières

5 **Messages des ministres**

9 **Section I Survol du Ministère**

10 1.1 Introduction Raison d'être et responsabilités
12 1.2 Architecture des activités de programme de Ressources humaines et Développement des compétences Canada
13 1.3 Bilan socioéconomique de l'année
16 1.4 Analyse des risques du Ministère
17 1.5 Tableaux sommaires sur le rendement
28 1.6 Contribution des priorités aux résultats stratégiques
37 1.7 Profil des dépenses pour 2008–2009
40 1.8 Postes votés et législatifs

41 **Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique**

42 2.1 Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social
42 2.1.1 Activité de programme : Politiques, recherche et communications
45 2.2 Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage
45 2.2.1 Activité de programme : Marché du travail
53 2.2.2 Activité de programme : Compétences en milieu de travail
60 2.2.3 Activité de programme : Apprentissage
66 2.3 Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces
66 2.3.1 Activité de programme : Travail
75 2.4 Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités
75 2.4.1 Activité de programme : Investissement social
80 2.4.2 Activité de programme : Enfants et familles
82 2.4.3 Activité de programme : Logement et sans-abri
86 2.5 Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service
86 2.5.1 Activité de programme : Service décloisonné et axé sur les citoyens
91 2.5.2 Activité de programme : Intégrité
95 2.5.3 Activité de programme : Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

99 Section III Renseignements supplémentaires

100 3.1 Tableaux électroniques
100 3.2 Aperçu du rendement financier
104 3.3 Comptes à fins déterminées
108 3.4 Rapports législatifs annuels

117 Section IV Autres éléments d'intérêt

118 4.1 Information sur l'organisation
119 4.2 Renvois à des sites Web

Messages des ministres

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

C'est avec plaisir que je présente le Rapport ministériel sur le rendement de 2008–2009 de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Cette année, le rapport souligne les répercussions qu'a eues la crise économique mondiale sur l'économie canadienne et décrit en détail les mesures qui ont été mises en place pour aider les travailleurs canadiens et leurs familles.

Notre gouvernement est résolu à aider les Canadiens qui se retrouvent sans travail à se retrousser les manches et à se trouver un bon emploi. C'est pourquoi, dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, nous avons augmenté notre investissement dans le développement des compétences afin de venir en aide aux Canadiens de toutes les régions. Nous offrons 1,5 milliard de dollars de plus aux provinces et territoires en vertu des ententes actuelles pour assurer, selon nos estimations, une formation à 150 000 Canadiens afin de les aider à acquérir les compétences qui leur permettront de se trouver un emploi dans la nouvelle économie. Grâce à l'Aide à la transition de carrière, nous aiderons quelque 40 000 travailleurs de longue date, qui viennent d'être mis à pied, à acquérir des compétences pour se trouver un nouvel emploi.

Nous investissons dans les Canadiens de tous les âges, peu importe leur expérience de travail. C'est pourquoi nous avons augmenté le soutien que nous offrons aux travailleurs âgés en ajoutant 60 millions de dollars sur trois ans à l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés. Nous avons également investi 75 millions de dollars pour aider les nouveaux venus à faire reconnaître leurs acquis plus rapidement et améliorer leur intégration au marché du travail, et nous avons investi une somme supplémentaire de 100 millions de dollars sur trois ans dans le Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones afin d'aider les Canadiens autochtones à se trouver un emploi à long terme.

Nous voulons aider les étudiants à acquérir une expérience de travail précieuse et à gagner de l'argent pour financer leurs études. C'est pourquoi nous venons en aide aux jeunes Canadiens en augmentant de 20 millions de dollars le financement de l'Initiative Emplois d'été Canada et en octroyant une bourse de 15 millions de dollars pour les projets YMCA et YWCA afin que les étudiants puissent acquérir de l'expérience de travail. Nous offrons aussi des incitatifs aux travailleurs pour qu'ils suivent une formation par l'apprentissage dans un métier du Sceau rouge.

Par ailleurs, nous avons facilité l'accès aux études postsecondaires en apportant des améliorations importantes au Programme canadien de prêts aux étudiants, qui offrira davantage de subventions directes et non remboursables, de même que des mesures d'aide au remboursement plus justes et mieux adaptées aux besoins. Les subventions à elles seules viendront en aide à plus de 245 000 étudiants, soit 100 000 étudiants de plus que dans le cadre de l'ancien programme.

Au cours de la dernière année, nous avons continué d'aider les enfants, les familles et les Canadiens vulnérables à améliorer leur niveau de vie. Pour une troisième année de suite, nous avons continué d'aider les parents et les familles en leur versant la Prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous aidons les personnes lourdement handicapées admissibles, leur famille et d'autres personnes à épargner pour assurer leur sécurité financière à long terme en mettant en place le Régime enregistré d'épargne-invalidité. En plus de l'aide que nous offrons aux personnes âgées en vertu de programmes comme le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, nous contribuons à la prévention des mauvais traitements envers les aînés par l'intermédiaire du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Nous avons aussi majoré le financement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance pour aider les Canadiens sans abri à répondre à leurs besoins de logement.

Service Canada joue un rôle important partout au Canada puisqu'il permet aux Canadiens d'accéder facilement et rapidement à toute la gamme de prestations, de services et de programmes gouvernementaux. C'est pourquoi nous avons fait des efforts et des investissements considérables pour traiter rapidement le nombre croissant de demandes d'AE. Nous avons ainsi amélioré l'automatisation du traitement des demandes, embauché de nouveaux employés, et prolongé nos heures d'ouverture là où c'était nécessaire.

Ensemble, nos politiques, programmes et services aident les Canadiens à accéder aux outils et aux mesures de soutien dont ils ont besoin pour assurer un avenir meilleur, sécuritaire et prospère à eux mêmes ainsi qu'à leur famille.

L'honorable Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Message de la ministre du Travail

Grâce au Programme du travail, notre gouvernement encourage des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs et des relations de travail fondées sur la coopération partout au Canada en élaborant et en mettant en place des politiques, des programmes et des services dans tous les secteurs de compétence fédérale. En offrant aux employeurs, travailleurs et syndicats canadiens les outils et les ressources dont ils ont besoin, nous aidons activement les Canadiens à se bâtir un pays plus solide et plus compétitif.

Le Rapport ministériel sur le rendement de 2008-2009 résume les efforts qu'on a récemment mis sur pied grâce au Programme du travail et souligne nos principales réalisations depuis un an.

L'une de ces réalisations a été la résolution de 96,3 % des conflits de négociations collectives sans arrêt de travail, grâce en grande partie à nos services de médiation et de conciliation. De plus, notre gouvernement a entrepris la modernisation de la partie III du *Code canadien du travail*. Le processus de consultation nous permettra de recueillir le point de vue des entreprises, des syndicats et des employés sur les normes actuelles du travail. Les informations recueillies serviront de base aux options d'amélioration et de mise à jour du *Code*.

La conception et la mise en place du Programme de protection des salariés (PPS), un programme national de remboursement des travailleurs canadiens admissibles dont l'employeur déclare faillite ou est mis sous tutelle, ont eu lieu en 2008 2009. Dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, notre gouvernement a élargi la portée de la loi originale, qui couvrait les salaires et les paies de vacances dus aux employés, pour y inclure les indemnités et primes de départ. Les premiers paiements versés aux Canadiens ont été traités en septembre 2008.

La promotion et la protection du succès des entreprises canadiennes, la sécurité des milieux de travail canadiens, et le mieux-être des employés canadiens sont les grandes priorités de notre gouvernement, surtout en cette période de difficulté économique mondiale. Grâce au Programme du travail, nous continuerons de soutenir les employeurs et les travailleurs du Canada et de favoriser des milieux de travail sécuritaires et des relations productives afin d'assurer le succès de notre économie aujourd'hui et demain.

L'honorable Rona Ambrose, C.P., députée
Ministre du Travail

Section I Survol du Ministère

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Survol du Ministère

1.1 Introduction Raison d'être et responsabilités

Le présent document fait état du rendement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. Il rend compte des réalisations du Ministère par rapport aux engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2008–2009.

La Section I est un survol où l'on donne des renseignements de haute importance sur le Ministère, notamment la mission de RHDCC, de Service Canada et du Programme du travail. On y présente l'architecture d'activités de programme, une description du contexte socioéconomique, le profil de risque de l'organisation, un tableau sommaire du rendement, un plan de la contribution des priorités aux résultats stratégiques, y compris les indicateurs de langues officielles et de ressources humaines du Ministère, le profil des dépenses du Ministère, de même que ses crédits votés et législatifs. La Section II présente des renseignements détaillés sur le rendement par résultat stratégique. À la Section III, on trouve les tableaux financiers, un aperçu du rendement financier, les données concernant les comptes à fins déterminées, et les états financiers consolidés du Ministère. La Section IV contient des renseignements organisationnels et des renvois à des sites Web.

Raison d'être

La mission de RHDCC est de bâtir un pays plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et Canadiens à faire les bons choix afin que leurs vies soient plus productives et gratifiantes, et d'améliorer leur qualité de vie.

Pour ce faire, RHDCC :

- élabore des politiques qui font du Canada une société au sein de laquelle les gens peuvent mettre à profit leurs talents, leurs compétences et leurs ressources pour participer à l'apprentissage, au travail, et aux activités de leur collectivité;
- crée des programmes et appuie des initiatives qui aident la population canadienne à franchir les étapes de la vie – de familles avec enfants aux aînés, de l'école au travail, d'un emploi à un autre, du chômage au marché du travail, de la population active à la retraite;
- crée, par l'intermédiaire de Service Canada et d'autres partenaires, de meilleurs résultats pour la population canadienne en favorisant l'excellence du service.

Le Programme fédéral du travail a pour mission d'assurer des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, des relations de travail où règne la coopération, ainsi que des normes internationales de travail efficaces.

Pour ce faire, le Programme du travail :

- administre et met en application des lois et règlements sur les milieux de travail, comme des normes de santé et sécurité, des normes d'emploi, et des relations industrielles en vertu du *Code canadien du travail* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, qui fait la promotion de l'égalité en milieu de travail en éliminant les obstacles auxquels se butent les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles en milieu de travail, offre des services de protection contre les incendies dans les immeubles fédéraux et dans les réserves, administre la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*; et supervise le Programme de protection des salariés;
- élabore des interventions de programmes et de politiques novatrices lorsque surviennent des changements dans les milieux de travail ou les relations employeurs-employés, et effectue des recherches et communique de l'information et des analyses sur les milieux de travail, les relations industrielles, et les tendances des lois sur le travail;
- travaille en étroite collaboration avec les provinces et territoires, les syndicats, les employeurs et ses partenaires de l'étranger pour améliorer les conditions de travail et assurer des milieux de travail sains et équitables pour tous les Canadiennes et Canadiens.

Les programmes et les services de Ressources humaines et Développement des compétences Canada visent à produire toute une gamme de résultats dans la société et sur le marché du travail. On compte cinq résultats stratégiques, qui constituent la structure de présentation des plans, des priorités et des ressources dans le présent rapport :

« Des politiques et des programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social »

« Une productivité et une participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage»

« Des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces »

« Une amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités »

« Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service »

Responsabilités

Ressources humaines et Développement des compétences Canada est responsable d'administrer plusieurs lois du gouvernement du Canada en vertu des mandats suivants :

- **améliorer le niveau de vie et la qualité de vie de tous les Canadiennes et Canadiens en faisant la promotion d'une main-d'œuvre mobile et hautement spécialisée, et d'un marché du travail efficient et inclusif.** La ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences est globalement responsable du régime d'assurance-emploi et de la *Loi sur l'assurance-emploi*, tandis que la responsabilité de l'administration de cette loi revient à la Commission de l'assurance-emploi du Canada.
- **Promouvoir le mieux-être social et la sécurité.** Ce mandat comprend l'administration du Régime de pensions du Canada, de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, du Programme d'épargne-invalidité, et de la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants*.

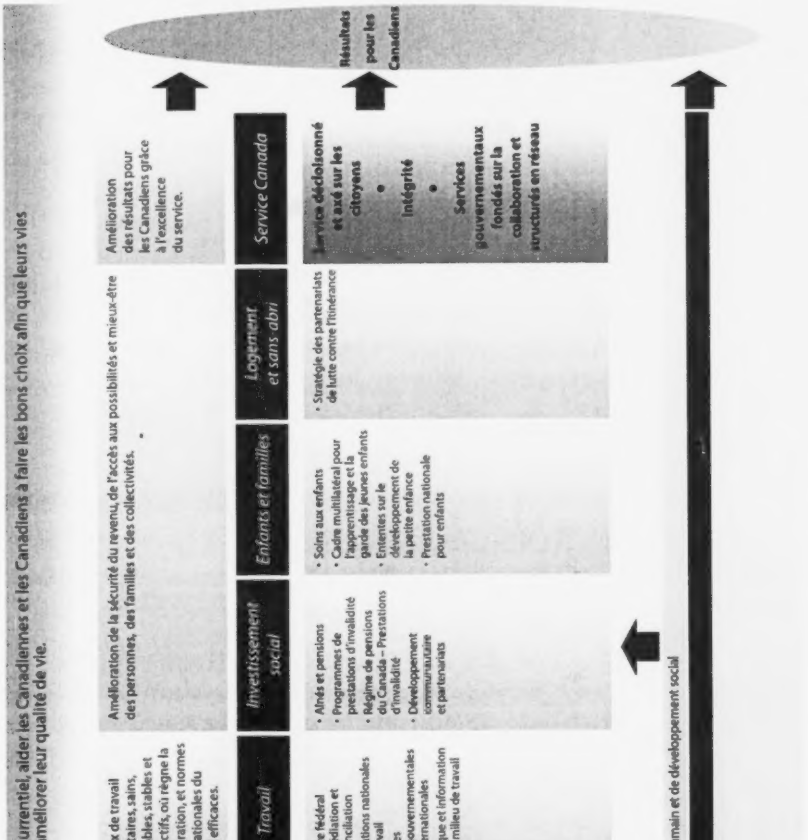
Par ailleurs, la Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences prévoit la nomination d'un ministre du Travail responsable du Code canadien du travail, de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, et d'autres lois sur la rémunération et les conditions de travail. L'actuelle ministre du Travail a pour mandat de **promouvoir des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs où règne la coopération.**

Service Canada a pour mandat de collaborer avec les ministères fédéraux, les autres ordres de gouvernement et les fournisseurs de **services à la collectivité afin d'offrir des services et des prestations par la voie d'un seul réseau de prestation de services et ainsi mieux servir les Canadiennes et Canadiens.**

Le portefeuille de Ressources humaines et Développement des compétences Canada contient également le Projet de recherche sur les politiques, qui mène des projets de recherche horizontaux à l'appui du programme de politique à moyen terme du gouvernement du Canada, et établit les besoins et les priorités en vue du développement futur.

1.2 Architecture des activités de programme de Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour 2008–2009

Architecture des activités de programme 2008–2009



1.3 Bilan socioéconomique de l'année

L'année 2008–2009 a été marquée par un bouleversement de la conjoncture économique qui s'est répercuté sur l'économie et le marché du travail du Canada. Au début de l'année, l'économie et le marché du travail du Canada se caractérisaient par la création de nombreux emplois, des surplus financiers au gouvernement, en grande partie attribuables aux prix élevés des produits de base, et une importante demande intérieure menée par les investissements des entreprises et les dépenses de consommation de biens et de services. À l'été 2008, l'économie canadienne a atteint le sommet de 16 années consécutives d'expansion de la croissance économique. Les bases de l'économie étaient jugées solides, le taux de chômage avait atteint son plus faible niveau en 33 ans, les finances des entreprises et des ménages étaient solides d'après les repères historiques et internationaux, et le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires étaient toujours dans une très bonne position sur le plan financier.

La conjoncture économique a changé à l'automne 2008, puisqu'un grand nombre des secteurs les plus importants du Canada ont été secoués par l'importante récession qui s'est déclarée aux États-Unis, avant de se propager partout dans le monde. L'effondrement du marché de l'habitation aux États-Unis a eu un effet dévastateur sur les exportations de bois et d'autres matériaux de construction, et les dépenses des ménages des États-Unis en produits manufacturés en provenance du Canada (en particulier les automobiles) ont stagné. Les investissements privés et dans le logement ont également chuté en 2008–2009, tout comme les exportations, les dépenses et les biens de consommation.

Voici une brève explication du contexte socioéconomique en fonction de chacun des résultats stratégiques du Ministère.

Une productivité et une participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, de milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.

Les problèmes que l'on éprouvait au début de 2008 pour assurer un marché du travail efficace s'expliquaient par le ralentissement de la productivité et les pénuries de main-d'œuvre spécialisée dans certains secteurs. Bien que la productivité et les pénuries de compétences demeurent des problèmes à long terme, elles ont été surpassées à court terme par une augmentation du taux de chômage, un recours accru au soutien du revenu offert par le régime d'assurance-emploi (AE), et une plus grande vulnérabilité des populations à risque.

Une énorme baisse des bénéfices des entreprises a paralysé les intentions d'investissement et d'embauche des entreprises canadiennes, ce qui s'est traduit par la disparition de centaines de milliers d'emplois, en particulier dans les secteurs du commerce de gros et de détail, de la fabrication et de la construction. Ainsi, les faibles perspectives d'emploi ont incité les ménages à réduire leurs dépenses. En plus d'une forte baisse des intentions d'investissement de capitaux, les entreprises canadiennes ont réduit leur masse salariale. L'emploi a connu une forte baisse au début de 2009, en grande partie dans les secteurs de la construction et de la fabrication, tandis que les perspectives d'embauche prudentes ont fait augmenter la part de marché occupée par les emplois à temps partiel, au détriment des emplois à temps plein.

La réalité des pertes d'emploi et de l'affaiblissement des perspectives d'emploi a frappé, si bien que les consommateurs ont dû réduire considérablement leurs dépenses à la fin de 2008 et au début de 2009. Après avoir atteint un creux historique de 5,8 % en janvier 2008, le taux de chômage au Canada a crû rapidement et atteint 8,0 % en mars 2009.

Les Canadiens les plus à risque dans des conditions économiques normales, c'est-à-dire les Autochtones, les travailleurs qui n'ont pas d'études postsecondaires, les personnes handicapées, les jeunes, les étudiants, les petits salariés et les travailleurs âgés, risquent d'être d'autant plus marginalisés en cette période économique difficile. Par exemple, les travailleurs âgés choisissent de repousser leur retraite et de demeurer plus longtemps dans le marché du travail, tandis que les employeurs se servent de la retraite anticipée comme outil leur permettant de réduire leurs effectifs pour économiser de l'argent. Quant aux petits salariés et à leurs familles, la réduction des revenus d'emploi fait en sorte qu'il est encore plus difficile pour eux de rejoindre les deux bouts. Dans d'autres cas, les travailleurs de longue date se retrouvent mis à pied en permanence et sont forcés de suivre un programme d'aide à la transition ou de requalification pour réorienter leur carrière. Les Autochtones, dont le

taux de chômage a toujours été supérieur par le passé, trouvent également qu'il est difficile de revenir ou de demeurer sur le marché du travail.

Au dernier trimestre de 2008–2009, le Ministère a mis en place une stratégie globale et des mesures opérationnelles pour répondre au poids qu'exercent sur la charge de travail les initiatives qui ont suivi le dépôt du *Plan d'action économique du Canada* (budget de 2009) (p. ex., mesures de l'AE, ententes de travail partagé, prolongement du Programme de protection des salariés, et amélioration de l'aide financière aux provinces et territoires pour les programmes de mise à niveau de la formation et des compétences), tout en maintenant des indicateurs de rendement et des normes de service clés pour les programmes de base de RHDCC, du Programme du travail et de Service Canada pendant la récession.

Ainsi, en raison de trois facteurs (la hausse du taux de chômage, le recours accru au soutien du revenu, et la vulnérabilité des populations à risque), le Ministère a opté pour ses priorités à court terme en réaction au ralentissement économique afin que les travailleurs canadiens soient en mesure de retourner travailler le plus tôt possible.

Des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces

Les ralentissements économiques, surtout lorsqu'ils frappent aussi fort et de façon aussi soudaine que la récession qui s'est amorcée en octobre 2008, créent d'importantes tensions et incertitudes dans le marché du travail. Les employeurs commencent à chercher les moyens de favoriser la survie de leur entreprise, si bien qu'ils se tournent souvent vers les mises à pied, les mesures de réduction des coûts et les mesures de stimulation de leur efficacité. Pour leur part, les employés s'inquiètent de la sécurité de leur emploi et de leur revenu, et de la conservation, le plus possible, des avantages qui leur sont offerts ainsi qu'à leur famille. Ces réactions peuvent provoquer d'énormes tensions entre employeurs et employés, autant à la table des négociations qu'en milieu de travail. Si ces tensions ne sont pas bien gérées, il y a un risque énorme que les relations de travail se détériorent et réduisent ainsi la capacité de l'économie de reprendre son rythme et de se replacer dans une position propice à la croissance et aux relations solides au sein de la population active lorsque la récession prendra fin.

Le Programme du travail n'a pas tardé à revoir ses plans lorsque la conjoncture économique a commencé à se détériorer à l'automne 2008. Afin d'éviter les arrêts de travail qui compliquent encore plus la reprise économique, le Programme du travail a plutôt cherché à offrir des services proactifs et opportuns de médiation et de conciliation aux employeurs et aux syndicats qui devaient renégocier leur convention collective, sous la menace d'une baisse de rentabilité et d'un affaiblissement de la demande de main-d'œuvre. Les ressources ont été consacrées au renforcement des services de première ligne étant donné que les difficultés économiques augmentent généralement les frictions, si bien qu'il y a eu hausse de la demande d'inspections, d'enquêtes et d'examens relativement à la santé et à la sécurité au travail, aux mises à pied et aux congédiements. En vertu de la *Loi d'exécution du budget de 2009*, on a apporté des améliorations au Programme de protection des salariés afin d'aider les travailleurs dont l'employeur a dû déclarer faillite ou être placé sous tutelle pour y inclure les indemnités et primes de départ, en plus de la couverture originale des salaires et des paies de vacances non reçus. Enfin, compte tenu de la nature mondiale de cette récession et de l'importance du libre-échange pour un avenir économique prospère, on a renforcé les ententes de collaboration de la main-d'œuvre avec les nouveaux partenaires de libre-échange.

Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.

Étant donné la pression exercée par la concurrence mondiale, les employeurs ont transféré le risque aux employés. Un plus grand volume de travail est confié à des employés temporaires, à temps partiel ou à contrat, et les tâches exigées aux nombreux employés réguliers se sont intensifiées. Un plus grand volume de travail est confié aux petites entreprises et au secteur des services, là où les taux de syndicalisation et les salaires sont généralement moins élevés. De plus, selon les tendances démographiques projetées, il y aura vieillissement de la société, ce qui exerce une pression particulière sur le régime de sécurité du revenu, et sur les familles qui doivent s'occuper elles-mêmes des personnes âgées.

Des circonstances comme celles-ci exercent une pression particulière sur les collectivités, les employeurs et les travailleurs. Cette pression pousse les employeurs à

revoir la constitution de leurs effectifs et à réorienter leurs tâches en réaction à la variation des conditions, et fait en sorte que les travailleurs doivent exercer toutes les options à leur portée pour s'assurer une sécurité financière, y compris la requalification, l'AE et la mobilité de la main-d'œuvre. Cette situation est particulièrement vraie dans les collectivités dont la survie dépend presque exclusivement d'un ou deux employeurs, comme l'industrie automobile.

En cette période de difficulté et d'incertitude économiques, consommateurs et entreprises ont réduit leurs dépenses et leurs investissements. Pour l'avenir, les ménages vont probablement demeurer prudents dans leurs décisions d'achat et de placement. Le recours au système de pension public du Canada est plus important que jamais pour les personnes âgées. Il est essentiel, pour assurer la stabilité financière des personnes âgées du Canada, de veiller à ce que les investissements dans le Régime de pensions du Canada soient sécuritaires.

L'écart de revenu après impôt (ajusté en fonction de la taille et de la composition de la famille) entre le quintile supérieur et le quintile inférieur des familles au Canada s'est élargi au cours de la dernière décennie. Bien qu'il s'agisse déjà d'une source de préoccupation, l'écart de revenu entre les plus riches et les plus pauvres de la société risque de s'accroître considérablement étant donné qu'un grand nombre de Canadiens à revenu moyen se retrouvent dans les fourchettes inférieures d'impôt sur le revenu en raison des actuelles pressions socioéconomiques. Le revenu a tendance à être plus polarisé en période de récession. On peut donc s'attendre à ce que le revenu soit distribué de façon moins uniforme étant donné que les personnes œuvrant dans les secteurs peu rémunérateurs ou plus sensibles aux cycles perdent leur emploi, tandis que d'autres conservent le leur. Les récentes augmentations des taux de rémunération horaire laissent entendre que l'actuelle récession place déjà les Canadiens salariés et chômeurs chacun dans leur coin. Le Ministère reconnaît ces tendances et veille à ce que des services et de l'aide financière soient offerts aux familles à faible revenu par la Prestation nationale pour enfants et le Transfert social canadien afin d'aider le développement de la petite enfance.

Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service

Grâce à l'initiative Service Canada, le Ministère a toujours été résolu à offrir les services du gouvernement du Canada avec intégrité, équité et respect de la confidentialité.

Au cours de la dernière année, le nombre de chômeurs et d'autres personnes ayant besoin d'accéder aux services du gouvernement s'est accru considérablement, si bien qu'il y a eu augmentation de la charge de travail créée par les demandes et le traitement de ces dernières. La récession mondiale a fait augmenter le nombre de Canadiennes et Canadiens à risque de perdre leur emploi et d'une diminution de leur niveau de vie. On a donc atteint un volume historique de demandes d'AE et enregistré une augmentation de la charge de travail créée par le traitement des prestations. Service Canada a reçu un total de 3,1 millions de demandes d'AE en 2008–2009, comparativement à 2,6 millions en 2007–2008, une augmentation annuelle de 19,3 %.

L'augmentation de la demande de services a été caractérisée par des demandes supplémentaires d'assurance-emploi et d'information sur le marché du travail. Par conséquent, Service Canada a mis sur pied des mesures pour veiller à ce que le Ministère soit en bonne position pour maintenir l'excellence du service qu'il offre à la population canadienne. Le renforcement de ses partenariats avec les régions s'est traduit par une gestion plus efficace de la charge de travail et des ressources affectées au traitement et au versement des prestations. De plus, le prolongement des heures de service des centres d'appels et des centres de Service Canada a amélioré l'accès et la présence du Ministère dans les communautés rurales. On a aussi mis en œuvre des stratégies de ressources humaines, comme l'embauche d'employés supplémentaires, le prolongement des ententes avec les autres ministères fédéraux et l'amélioration des services offerts par Internet grâce à l'initiative de service centré sur le citoyen.

Les tendances démographiques continuent de créer des difficultés particulières puisqu'elles ne cessent de modifier la clientèle de Service Canada et la demande de services. Comme la population du Canada vieillit, on remarque une augmentation du nombre de clients et de demandes dans les services liés à la Sécurité de la vieillesse et au Régime de pensions du Canada.

Conformément à l'engagement du Ministère à gérer les fonds publics avec équité, nous avons fait des efforts pour assurer la qualité et l'intégrité globales du service, notamment en mettant l'accent sur les principales valeurs de la prestation des services, comme la personnalisation, la communication ouverte, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels.

1.4 Analyse des risques du Ministère

Au cours de la dernière année, le Ministère a continué de renforcer ses pratiques de gestion des risques afin de gérer ses risques de la bonne façon et de soutenir la mise en place d'une gestion intégrée des risques dans toute l'organisation. Une vérification interne de la gestion des risques a été menée en 2008 et déposée au Comité de la vérification ministérielle, accompagnée du Plan d'action de la direction du Ministère en réponse aux recommandations de la vérification.

Le Ministère a aussi établi un processus exigeant des discussions périodiques avec la haute direction pour examiner et analyser les risques du Ministère et la qualité globale des moyens utilisés pour gérer les risques répertoriés. Le mandat du nouveau Comité des services ministériels du portefeuille prévoit des rôles et responsabilités de gestion des risques. Des dispositions de gestion des risques ont été présentées et analysées à la réunion du Comité de la vérification ministérielle. Par ailleurs, RHDCC a lancé un site intranet sur la gestion des risques et publié un manuel sur la gestion intégrée des risques pour faciliter l'adoption d'une approche normalisée et uniforme de gestion des risques dans l'ensemble du Ministère.

Le Ministère a relevé quatre risques généraux relatifs à l'atteinte de ses objectifs et à la réalisation de ses engagements pour 2008–2009. Un résumé des principaux risques et des progrès réalisés dans la mise en place de stratégies pour les atténuer se trouve ci-après. Les quatre domaines éventuellement risqués pour le Ministère sont les suivants :

- une amélioration de la prestation de politiques, de programmes et de services adaptés aux besoins;
- une gestion de l'actuelle infrastructure informatique;
- l'exercice d'une gouvernance et d'une surveillance rigoureuses;
- le recrutement et le maintien en poste d'une main-d'œuvre spécialisée et compétente.

Une amélioration de la prestation de politiques, de programmes et de services adaptés aux besoins

Le nombre croissant et diversifié d'instruments de financement et de partenaires de la prestation de services crée un risque pour la capacité du Ministère d'améliorer la prestation de politiques, de programmes et de services adaptés aux besoins des Canadiens.

En 2008, le Ministère a rationalisé sa structure de gouvernance de façon à mieux refléter les relations à l'intérieur de l'organisation, pour ainsi soutenir l'importance qu'il accorde à l'excellence en élaboration de politiques, en conception de politiques et de programmes, en prestation de services, en services habilitants, et en gestion. Il a aussi rationalisé sa gestion des subventions et contributions et continué de mettre en œuvre le plan d'action du Ministère conçu en réponse au groupe d'experts sur les subventions et contributions. De plus, le Ministère a concentré ses efforts sur l'amélioration de la qualité globale du Cadre de mesure du rendement du Ministère en veillant à ce que ce dernier soit complet par son étendue et son niveau supérieur d'approfondissement, de qualité et de pertinence. À cet égard, chaque direction générale a conçu son cadre de mesure du rendement, constitué d'un modèle logique, d'indicateurs de rendement et de stratégies de collecte de données. Une table ronde ministérielle sur la mesure du rendement a été organisée pour qu'on puisse améliorer la coordination et la gestion globales des activités de mesure du rendement et de préparation de rapports dans l'ensemble du Ministère. Enfin, on a amélioré les structures de gestion multilatérales et bilatérales par la mise en place d'ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) et d'ententes sur le marché du travail (EMT) dans le cadre de discussions bilatérales régulières avec les provinces et territoires.

Une gestion de l'actuelle infrastructure informatique

Compte tenu du rôle important que joue l'informatique dans le soutien des priorités du Ministère, le Ministère doit gérer le risque que l'infrastructure informatique actuelle et sa capacité de récupération ne suffisent pas à assurer la prestation continue de services principaux de qualité à toute la population canadienne.

Nous avons poursuivi la stratégie de technologie de l'information du Ministère pour veiller à ce que son infrastructure informatique (TI) soit pleinement alignée sur les stratégies et priorités du Ministère, informer

davantage la situation actuelle des services informatiques, et explorer des possibilités d'innover en tirant parti des connaissances et en utilisant la technologie de façon plus efficace dans toute l'organisation. Le Ministère a conçu un plan de renouveau pour faciliter la modernisation de son infrastructure technologique et des logiciels qu'elle comporte.

L'exercice d'une gouvernance et d'une surveillance rigoureuses

La capacité du Ministère d'exercer une gouvernance et une surveillance rigoureuses des ressources financières dans un contexte de transformation est également à risque.

Le Ministère a achevé son plan d'immobilisation à long terme et mis en place un processus d'investissement plus minutieux, caractérisé notamment par l'établissement d'un Conseil d'examen des investissements. Ce conseil existe depuis octobre 2008 et se charge de superviser l'élaboration du plan d'investissement, de suivre sa mise en œuvre et d'exercer une supervision administrative du processus de gestion des investissements. Ce plan permet à l'organisation de faire honneur à ses obligations et ses responsabilités de gestion efficace des biens. Le Ministère a aussi adopté un processus Stage-Gate pour examiner les investissements. Ce processus oriente les décisions d'investissement, notamment dans le domaine de la technologie de l'information. De plus, la mise en place d'une approche plus coopérative de la planification, une approche qui intègre les priorités opérationnelles, les plans de ressources humaines et les budgets, sert de base à l'analyse et à la compréhension des besoins financiers du Ministère.

Le recrutement et le maintien en poste d'une main-d'œuvre spécialisée et compétente

Il se peut que le Ministère ne soit pas capable d'assurer un leadership viable et de créer un effectif compétent et spécialisé qui lui permette de remplir son mandat avec succès et de répondre aux attentes des Canadiennes et Canadiens, c'est-à-dire des programmes et des services responsables qui répondent aux besoins.

Conformément à la demande d'intervention du greffier du Conseil privé, c'est-à-dire la recherche de l'excellence par le renouvellement de la fonction publique, le Ministère a créé le Secrétariat du renouvellement en 2008–2009. Ce dernier a pour mandat de veiller à ce que le renouvellement de la fonction publique soit présent dans l'ensemble de l'organisation en mobilisant les employés de partout au Canada. Pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre et de compétences, le Ministère continue d'utiliser des stratégies et des mesures souples de dotation pour aligner les ressources humaines sur les besoins actuels et futurs du Ministère, c'est-à-dire utiliser davantage le recrutement ciblé et la dotation collective, de même que les efforts visant à attirer les nouveaux talents. La haute direction a entrepris une série d'examens de la gestion du talent des cadres en 2008–2009, et les mesures de suivi et stratégies correspondantes doivent être présentées à l'examen semestriel de 2009–2010.

Le Ministère a continué de mettre en œuvre son modèle structurel de gestion des services, une série de structures organisationnelles normalisées et de description de travail appliquées à la branche de gestion des services de Service Canada. Une fois terminé, ce modèle a réduit le nombre de descriptions de poste dans les régions, ce dernier étant passé de quelque 3 500 descriptions à moins de 30. Ce modèle sert de base sur laquelle on établira des pratiques de gestion des ressources humaines de plus en plus transparentes et efficaces. Au nombre de ces pratiques figurent les attentes normalisées en matière de rendement, la délimitation des cheminements de carrière et l'attestation des compétences. Ainsi, les employés sauront ce qu'on attend de leur part aujourd'hui, les possibilités qui leur seront offertes demain, et les compétences qu'ils doivent acquérir pour se préparer à saisir ces occasions.

Le Ministère continue aussi d'élaborer une approche générale plus intégrée de gestion des risques afin de gérer les risques opérationnels et stratégiques permanents de manière efficace dans la prestation de programmes et de services

1.5 Tableaux sommaires sur le rendement

Ressources humaines et financières totales

Ressources humaines et Développement des compétences Canada a pour vision de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et les Canadiens à faire les bons choix afin que leurs vies soient productives et gratifiantes, et d'améliorer leur qualité de vie. Le tableau ci-après présente les ressources financières et humaines totales de l'organisation.

Ressources financières (brutes) (en millions de dollars))

2008-2009		
Dépenses prévues	Autorités totales	Dépenses réelles
87 125,7	88 520,2	88 264,2

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2008-2009		
Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
24 215	23 778	437

Données financières associées aux résultats stratégiques, aux indicateurs de rendement et au rendement de 2008–2009

Les tableaux qui suivent contiennent des renseignements liés aux résultats stratégiques, de même qu'aux indicateurs de rendement et aux données sur le rendement de 2008–2009. Les données financières relatives à la mise en œuvre de ces résultats stratégiques s'y trouvent aussi.

Résultat stratégique 1

Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social

(millions de dollars)	Dépenses réelles 2007–2008	2008–2009 Budget principal des dépenses	2008–2009 Dépenses prévues	2008–2009 Total des autorisations	2008–2009 Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Ressources financières (brutes)						
Politiques, recherche et communications	199,3	185,0	185,2	193,4	192,3	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens

À noter qu'aucune cible de mesure du rendement pour ce résultat stratégique n'a été incluse dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2008–2009. Ce résultat stratégique a été reporté sous forme de service interne de Politiques, recherche et communications. Quant aux résultats de rendement, référez-vous à la Section II, pages 42 à 44.

Résultat stratégique 2

Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

(millions de dollars)	Dépenses réelles 2007–2008	2008–2009 Budget principal des dépenses*	2008–2009 Dépenses prévues	2008–2009 Total des autorisations	2008–2009 Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Ressources financières (brutes)						
Marché du travail	14 908,3	1 327,1	16 375,7	17 704,9	17 629,8	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Compétences en milieu de travail	139,4	273,9	273,8	275,2	199,0	Une économie axée sur l'innovation et sur et le savoir
Apprentissage	2 283,8	2 096,6	2 096,6	2 136,2	2 134,4	Une économie axée sur l'innovation et sur et le savoir
Ressources financières totales (brutes)	**17 331,5**	**3 697,6**	**18 746,1**	**20 116,3**	**19 963,2**	

*** Les prestations d'assurance-emploi (partie I et partie II de l'AE) sont exclues des chiffres du Budget principal des dépenses.**

Résultat stratégique 2 Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

Indicateurs de rendement	Résultats historiques et rendement 2008–2009

MARCHÉ DU TRAVAIL

Taux d'activité

[Source des données : Enquête sur la population active]

Pourcentage selon le groupe d'âge			
	Année		
	2006	2007	2008
15 ans et plus	67,2 %	67,6 %	**67,8 %**
15 à 24 ans	66,4 %	67,0 %	**67,4 %**
25 à 54 ans	86,2 %	86,6 %	**86,7 %**
55 ans et plus	32,1 %	33,3 %	**34,3 %**

Pourcentage de chômeurs à la recherche d'un emploi pendant un an et plus (52 semaines et plus)

[Source des données : Enquête sur la population active]

	Année		
	2006	2007	2008
	8,3 %	7,1 %	**6,7 %**

Pourcentage de jeunes (de 15 à 24 ans) qui ne sont ni actifs ni aux études

[Source des données : Enquête sur la population active]

	Année		
	2006	2007	2008
	4,8 %	5,0 %	**4,92 %**

Taux de chômage selon les groupes désignés

[Source des données : Enquête sur la population active]

* Enquête sur la population active – avril 2009

** Enquête sur la participation et les limitations d'activités – EPLA 2006 (dernières données accessibles)

Pourcentage selon le groupe désigné			
	Année		
	2006	2007	2008
Femmes*	6,6 %	5,7%	**5,6 %**
Personnes handicapées**	10,4 %	s.o.	**s.o.**
Autochtones	14,8 %	s.o.	**s.o.**
Minorités visibles	8,6 %	s.o.	**s.o.**
Travailleurs âgés**	5,2 %	4,8 %	**6,6 %**

COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL

Croissance de la productivité du travail dans le secteur des entreprises – en fonction des moyennes annuelles

[Source des données : Centre d'étude des niveaux de vie]

	Année		
	2006	2007	2008
	1,0 %	0,5 %	**-1,1 %**

Résultat stratégique 2 Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

Indicateurs de rendement	Résultats historiques et rendement 2008–2009

COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL

Niveau de productivité du Canada en pourcentage du niveau de productivité des États-Unis

[Source des données : Centre d'étude des niveaux de vie]

Niveau de productivité en pourcentage

	Année		
	2006	**2007**	**2008**
Ensemble de l'économie	82,1 %	81,4 %	**79,3 %**
Secteur des entreprises	77,1 %	76,2 %	**73,4 %**

Pourcentage des Canadiens en âge de travailler qui n'ont pas atteint le niveau d'alphabétisation minimum pour réussir dans l'économie et la société d'aujourd'hui

[Source des données : Enquête sur l'alphabétisation et les compétences des adultes]

Les données sur le rendement sont recueillies tous les dix ans par Statistique Canada. Les données les plus récentes, qui datent de 2003, indiquent que 42 % des Canadiens en âge de travailler n'ont pas atteint le niveau d'alphabétisation minimum pour réussir dans l'économie et la société d'aujourd'hui. Il y aura mise à jour des résultats en 2013.

Pourcentage de la population active d'âge adulte qui a reçu une formation structurée liée à emploi

[Source des données : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu [1]]

	Année		
	2005	**2006**	**2007**
	21,6 %	22,4 %	**23,4 %**

Pourcentage de la population active d'âge adulte qui a reçu une formation liée à l'emploi parrainée par l'employeur

[Source des données : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu – à noter qu'à l'avenir, c'est l'EASEF qui sera utilisée[2]]

	Année		
	2005	**2006**	**2007**
	18,7 %	18,8 %	**19,6 %**

APPRENTISSAGE

Pourcentage de la population active (de 15 ans et plus) du Canada qui a obtenu un certificat, un diplôme ou un grade postsecondaire (64,3 % en 2008 pour les 25 à 64 ans) – (pour les Canadiens sur le marché du travail)

Niveau de scolarité postsecondaire – population active canadienne
Données réelles et moyenne annuelle de 2008

Âge	**15–24**	**25–64**	**65+**	**Total**
École de métiers, certificat ou diplôme	5,6 %	12,5 %	13,0 %	11,4 %
Collège et université (inférieur au baccalauréat)	13,9 %	25,1 %	16,0 %	23,1 %
Baccalauréat	6,2 %	18,1 %	11,4 %	16,0 %
Diplôme de 2e ou 3e cycles	0,6 %	8,6 %	11,7 %	7,4 %
Total	**26,3 %**	**64,3 %**	**52,2 %**	**57,8 %**

Données historiques : Au cours des cinq dernières années, le pourcentage de la population active (de 25 à 64 ans) du Canada à avoir terminé des études postsecondaires a connu une croissance constante, étant passé de 60,4 % en 2004 à 64,3 % en 2008 (44,2 % en 1990).

[1-2] À noter que les données de l'EDTR s'appliquent au groupe des 25 à 64 ans et que les taux de participation sont calculés à partir des taux d'emploi annuels.

Résultat stratégique 2 Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

Indicateurs de rendement	Résultats historiques et rendement 2008–2009

APPRENTISSAGE

Proportion de Canadiens (15 à 64 ans) qui fréquentaient une université ou un collège selon le groupe d'âge (mois de l'année scolaire : janvier à avril et septembre à décembre)

Pourcentage de Canadiens qui fréquentaient une université ou un collège
Données réelles et moyenne annuelle de 2008

Groupes d'âge	À temps plein	À temps partiel	Pourcentage
15–16	0,9 %	0,1 %	1,0 %
17–21	**35,8 %**	**2,3 %**	**38,1 %**
22–24	25,1 %	3,8 %	28,9 %
25–34	5,7 %	3,1 %	8,8 %
35–44	1,6 %	1,8 %	3,3 %
45–54	0,4 %	1,0 %	1,4 %
55–64	0,2 %	0,4 %	0,5 %
Ensemble 15–64	6,6 %	1,7 %	8,3 %
Ensemble 25–64	1,9 %	1,6 %	3,5 %

Données historiques : Au cours des cinq dernières années, le pourcentage de Canadiens de 17 à 21 ans qui fréquentaient une université ou un collège a connu une croissance constante, étant passé de 37,6 % en 2004 à 38,1 % en 2008 (30,4 % en 1990).

Pourcentage de Canadiens (15 ans et plus) qui ont obtenu un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires selon le groupe d'âge (les résultats des 25 à 64 ans peuvent se comparer à tous les autres pays de l'OCDE) (pour tous les Canadiens)

Niveau de scolarité postsecondaire – tous les Canadiens
Données réelles et moyenne annuelle de 2008

					Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) 2006	
Âge	**15–24**	**25–64**	**65+**	**Total**	**25–64**	**Rang du Canada parmi les pays de l'OCDE**
École de métiers, certificat ou diplôme	4,2 %	12,0 %	11,0 %	10,6 %	12 %	1er
Collège et université (inférieur au baccalauréat)	11,4 %	23,7 %	12,4 %	19,9 %	23 %	1er
Baccalauréat	5,3 %	17,1 %	7,0 %	13,6 %		
Diplôme de 2e ou 3e cycles	0,5 %	8,0 %	4,7 %	6,3 %	24 %	6e (à égalité avec l'Australie)
Total	**21,4 %**	**60,8 %**	**35,1 %**	**50,4 %**	59,0 %	1er

Données historiques : Au cours des cinq dernières années, le pourcentage de Canadiens de 25 à 64 ans qui ont terminé des études postsecondaires a augmenté de façon constante, étant passé de 56,9 % en 2004 à 60,8 % en 2008 (39,6 % en 1990).

Résultat stratégique 3 Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces

(millions de dollars)	Dépenses réelles 2007–2008	2008–2009 Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Ressources financières (brutes)						
Travail	239,3	237,9	271,4	262,7	261,2	Un marché équitable et sécurisé

Résultat stratégique 3 Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces

Indicateurs de rendement — **Résultats historiques et rendement 2008–2009**

TRAVAIL

Pourcentage de tous les jours ouvrables perdus en raison d'arrêts de travail (compétence fédérale).

[Source des données : fichiers et dossiers du Programme du travail]

Année			
2005–2006	2006–2007	2007–2008	2008–2009
0,69 %	0,04 %	0,07 %	**0,14 %**

Représentation de groupes désignés dans toutes les professions et disponibilité de la main-d'œuvre, employeurs visés par le régime d'équité en matière d'emploi institué par le législateur

[Source des données : Représentation des groupes désignés – dérivées des rapports annuels soumis par les employeurs de réglementation fédérale au Programme du travail le 1er juin pour l'année civile précédente. Le secteur public fédéral les soumet directement au Parlement.]

[Disponibilité de l'effectif – recensement du Canada et Enquête sur les limitations d'exigences physiques 2001 et 2006.]

Pourcentage selon le groupe désigné

	Année	
	2007–2008*	2008–2009**
Femmes	42,7 %	**43,1 %**
Autochtones	2,4 %	**1,8 %**
Minorités visibles	11,6 %	**14,9 %**
Personnes handicapées	3,2 %	**2,7 %**

	Année	
	2007–2008*	2008–2009**
Femmes	48,1 %	**47,9 %**
Autochtones	2,6 %	**3,1 %**
Minorités visibles	12,0 %	**15,3 %**
Personnes handicapées	5,3 %	**4,9 %**

* Recensement du Canada et Enquête sur les limitations des exigences physiques 2001.

** Recensement du Canada et Enquête sur les limitations des exigences physiques 2006.

Résultat stratégique 4 Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

(millions de dollars)	Dépenses réelles 2007–2008	2008–2009				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses*	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Ressources financières (brutes)						
Investissement social	59 902,7	33 783,7	63 028,0	62 593,8	62 565,7	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Enfants et familles	2 482,1	2 488,3	2 488,2	2 554,1	2 553,9	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Logement et sans-abri	116,6	165,6	165,6	183,7	150,7	Croissance économique forte
Ressources financières totales (brutes)	**62 501,4**	**36 437,6**	**65 681,8**	**65 331,6**	**65 270,3**	

*** Les prestations du Régime de pensions du Canada sont exclues des chiffres du Budget principal des dépenses.**

Résultat stratégique 4 **Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités**

Indicateurs de rendement	Résultats historiques et rendement 2008–2009

INVESTISSEMENT SOCIAL

Nombre et proportion de personnes de 65 ans et plus ayant un bas revenu familial*

[Statistique Canada, Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR)]

	Année		
	2005	**2006**	**2007**
Niveau	241 900	219 000	**201 000**
Pourcentage	6,1 % de l'ensemble des personnes âgées	5,4 % de l'ensemble des personnes âgées	**4,1 % de l'ensemble des personnes âgées**

* Cette statistique représente les mesures du faible revenu après impôt.

Nombre et proportion de personnes de 65 ans et plus qui auraient un faible revenu sans l'aide du régime de pension de l'État

[Statistique Canada, Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR)]

	Année		
	2004	**2005**	**2006**
Niveau	1 977 400	1 963 400	**1 946 540**
Pourcentage	50,9 %	49,9 %	**47,8 %**

Pourcentage du revenu personnel du prestataire provenant des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

[Produit par Statistique Canada à partir du fichier d'imposition T1 de l'Agence du revenu du Canada (ARC)]

	Année	
	2004	**2006**
Pourcentage	42,6 %, comprend les clients du RRQ	**42,9 %, comprend les clients du RRQ**

ENFANTS ET FAMILLES

Principales méthodes de garde des enfants de 1 à 5 ans

[Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2001 et 2006]

* Recensement du Canada et Enquête sur les limitations des exigences physiques 2001.

** Recensement du Canada et Enquête sur les limitations des exigences physiques 2006.

Pourcentage des principales méthodes de garde des enfants		
	Année	
	2004–2005*	**2006–2007****
Parentales	47 %	**42,5 %**
Autre que des parents	53 %	**57,5 %**
Membres de la famille	27,5 %	**12,7 %**
Autre qu'un membre de la famille	s.o.	**16,8 %**
Garderie	27,8 %	**21,2 %**
Autre	4,7 %	**6,8 %**

Pourcentage de jeunes enfants présentant un niveau de développement verbal variant de normal à avancé

[Source des données : Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes (ELNEJ)]

	Année
	2006–2007
Pourcentage	**85,5 %**

Résultat stratégique 4 Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Indicateurs de rendement	Résultats historiques et rendement 2008–2009
ENFANTS ET FAMILLES	
Pourcentage de jeunes enfants de familles non dysfonctionnelles [Source des données : Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes (ELNEJ)]	**Année** : **2006–2007** **Pourcentage** : **91,1 %**
Incidence du faible revenu – Évolution du nombre et de la proportion de familles et d'enfants qui, dans une année, se situent en deçà du seuil de faible revenu (SFR) après impôt grâce à la Prestation nationale pour enfants.	L'initiative de la Prestation nationale pour enfants (PNE) a permis d'empêcher environ 59 000 familles, soit 125 000 enfants, de se retrouver en situation de faible revenu en 2004. Il s'agit d'une réduction de 12,1 % du nombre de familles avec enfants en situation de faible revenu en 2004.
Degré de faible revenu – Évolution du montant global de revenu dont auraient besoin les familles à faible revenu pour atteindre le seuil de faible revenu (SFR) après impôt grâce à la Prestation nationale pour enfants.	La PNE a réduit l'ampleur des situations de faible revenu, ou l'écart de faible revenu, des familles avec enfants qui ont reçu le Supplément de la PNE en 2004. Les prestations de revenu de la PNE ont refermé l'écart de faible revenu d'un total de 740 millions de dollars, soit 18,5 %, en 2004. Elles ont rétréci l'écart de faible revenu de 310 millions de dollars pour les parents seuls vivant en situation de faible revenu (réduction de 17,7 %) et de 430 millions de dollars des familles à deux parents (réduction de 19,0 %).
LOGEMENT ET SANS-ABRI	
Besoin impérieux de logement [Disponibilité de l'effectif – recensement du Canada et Enquête sur les limitations d'exigences physiques 2001 et 2006.]	**Année** : **(Recensement de 2001)** : **(Recensement de 2006)** **Pourcentage** : 13,7 % : 12,7 % **Niveau actuel** : 1 485 300 ménages canadiens : 1 494 400 ménages canadiens

Résultat stratégique 5 Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service (Service Canada)

(millions de dollars)	Dépenses réelles 2007–2008	2008–2009 Budget principal des dépenses	2008–2009 Dépenses prévues	2008–2009 Total des autorisations	2008–2009 Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Ressources financières (brutes)						
Service décloisonné et axé sur les citoyens	2 581,6	594,1	602,2	860,5	836,9	Affaires gouvernementales
Intégrité	903,9	880,2	880,2	973,9	971,1	Affaires gouvernementales
Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau	228,4	232,4	232,4	249,7	245,7	Affaires gouvernementales
Ressources financières totales (brutes)	**3 713,9**	**1 706,7**	**1 714,8**	**2 084,1**	**2 053,7**	

Résultat stratégique 5 Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service (Service Canada)

Indicateurs de services	Résultats historiques et rendement 2008–2009

Note : Ce sont les mêmes indicateurs de rendement qui sont utilisés pour les résultats stratégiques et les activités de programme. Pour éviter la répétition, ces indicateurs sont inclus une fois à la Section II (pages 87, 88, 92, 93, 94 et 96).

1.6 Contribution des priorités aux résultats stratégiques

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : BÂTIR L'AVANTAGE DU SAVOIR DU CANADA			
Mettre en œuvre une nouvelle architecture de formation dans le marché du travail.	Permanente	**Satisfait à tous** Une nouvelle architecture de formation dans le marché du travail a été mise en place, comme le démontre la conclusion de trois ententes de cession des pouvoirs sur le développement du marché du travail avec la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador afin d'aider les clients admissibles à l'AE, et la conclusion de nouvelles ententes bilatérales sur le marché du travail avec six provinces et territoires afin d'aider les personnes qui ne sont pas admissibles à l'AE.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
Améliorer la gouvernance et la gestion du compte d'assurance-emploi.	Permanente	**Satisfait à tous** Le Ministère a fait preuve de leadership politique, législatif et opérationnel en réponse à l'engagement à créer l'Office de financement de l'AE qu'a pris le Canada dans le budget de 2008 (20 juin 2008). Il a également collaboré à la nomination du comité pour le Conseil d'administration (juillet 2008).	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
Remédier aux problèmes du marché du travail et permettre aux industries traditionnelles de saisir les occasions qui leur sont offertes.	Permanente	**Satisfait à tous** Le Ministère a soutenu les initiatives sectorielles en élaborant de nouvelles approches pour améliorer les partenariats en milieu de travail. À l'été 2008, un nouveau Conseil sectoriel de la foresterie a été chargé de remédier aux problèmes critiques de ressources humaines dans le secteur des produits forestiers au Canada. Ce nouveau Conseil est également présent dans la planification stratégique des ressources humaines de l'ensemble du secteur et la production de guides de pratiques optimales et d'autres outils à mettre à la portée des entreprises et des employés.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : BÂTIR L'AVANTAGE DU SAVOIR DU CANADA *(suite)*			
Faciliter l'intégration dans le marché du travail des travailleurs formés à l'étranger et faciliter l'entrée des travailleurs étrangers temporaires.	Permanente	**Satisfait à tous** Le programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers (RTCE) a mobilisé toutes les provinces pour qu'elles prennent part aux discussions sur le renforcement de leur capacité de RTCE et a entrepris les travaux de préparation d'un nouveau cadre de reconnaissance des titres de compétence étrangers à présenter aux premiers ministres. En collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) a négocié des annexes sur les travailleurs étrangers temporaires (Ontario et Alberta), c'est-à-dire des mécanismes habilitants pour faciliter l'entrée des ressortissants étrangers. Le PTET a renforcé la protection des ressortissants étrangers par l'élaboration de lettres d'accord (Alberta et Manitoba) dans le but de communiquer de l'information liée aux lois provinciales sur les normes du travail. Le PTET a également fait participer plusieurs provinces aux démarches de règlement des problèmes de protection et d'entrée propres à certaines régions auxquels se butent les travailleurs étrangers temporaires. Le Projet pilote d'avis relatif au marché du travail en mode accéléré a été mis en œuvre avec succès en Colombie-Britannique et en Alberta.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
Réduire les obstacles à la mobilité.	Permanente	**Satisfait à tous** Le Ministère a collaboré avec les provinces et territoires pour modifier le chapitre 7 (Mobilité de la main-d'œuvre) de l'Accord sur le commerce intérieur afin de permettre la pleine mobilité dans l'ensemble du Canada.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
Aider les Autochtones à acquérir des compétences et à suivre une formation.	Permanente	**Satisfait à tous** On a approuvé 16 projets du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA) pour l'expansion et la poursuite du programme au-delà du 31 mars 2012. On a aussi commencé à mettre sur pied les initiatives du budget de 2009, c'est-à-dire l'expansion du PCEA pour un maximum de 25 nouveaux projets, et le nouveau Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
Négocier et mettre en place des accords de coopération dans le domaine du travail	Permanente	**Satisfait à tous** Le Ministère a appuyé les principales priorités gouvernementales de libre-échange et de droits internationaux de la personne et remédié aux principaux problèmes de main-d'œuvre dans la négociation et la mise en place d'accords de coopération dans le domaine du travail (ACT). Trois ACT ont été conclus, et deux d'entre eux – l'ACT Canada-Pérou et l'ACT Canada-Colombie – ont été signés en 2008–2009.	Des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : BÂTIR L'AVANTAGE DU SAVOIR DU CANADA *(suite)*			
Moderniser l'aide financière fédérale aux étudiants conformément à l'annonce formulée dans le *Plan Avantage Canada*.	Permanente	**Satisfait à tous** Le budget de 2008 prévoyait 123 millions de dollars sur quatre ans pour rationaliser et moderniser le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) à l'aide de mesures comme une nouvelle vision de la prestation de services et un programme consolidé d'aide au remboursement, de même qu'un nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants. De plus, le Ministère a passé en revue les pratiques des industries vis-à-vis du Régime enregistré d'épargne-études (REEE) et a fait la transition vers un seul fournisseur de services pour les emprunteurs du PCPE.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
Élaborer des options de politiques et des choix d'instruments relatifs aux obstacles financiers et non financiers à l'apprentissage.	Permanente	**Satisfait à tous** Le Ministère a finalisé les détails du nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants et du Programme d'aide au remboursement annoncés dans le budget de 2008. Il a aussi analysé les options politiques pour améliorer l'aide offerte aux groupes sous-représentés, renouvelé l'Initiative de mobilité académique internationale, et mis en place une stratégie de rayonnement ciblée sur les familles à revenu faible et moyen.	Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.
PRIORITÉ : APPUYER LES ENFANTS, LES FAMILLES AINSI QUE LES CANADIENNES ET LES CANADIENS VULNÉRABLES			
Élaborer des politiques d'investissement dans les familles et les personnes cherchant à se sortir du cycle de la pauvreté.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Le Plan universel pour la garde d'enfants procure aux parents la souplesse qu'il leur faut pour équilibrer leurs responsabilités professionnelles et familiales comme bon leur semble. Grâce à la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les parents reçoivent 100 $ par mois (pour un maximum de 1 200 $ par année) pour chaque enfant de moins de six ans.	Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : APPUYER LES ENFANTS, LES FAMILLES AINSI QUE LES CANADIENNES ET LES CANADIENS VULNÉRABLES *(suite)*			
Remédier aux problèmes auxquels se heurtent les personnes handicapées en élaborant et en mettant en place des initiatives comme la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité, le Bon canadien pour l'épargne-invalidité et le Fonds d'accessibilité.	Déjà établie	**Satisfait à tous** La Subvention et le Bon ont commencé à être offerts aux Canadiens le 1er décembre 2008. Plus de 12 500 régimes enregistrés d'épargne-invalidité ont fait l'objet d'une demande ou ont été ouverts en 2008–2009. La première demande de propositions pour le Fonds d'accessibilité est terminée. Un total de 816 propositions ont été examinées, et 166 petits projets et deux grands projets ont été approuvés. Chacun d'eux doit répondre aux conditions d'admissibilité du FA et à celles des autres programmes fédéraux applicables.	Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.
Élaborer des programmes de logement de transition avec mesures de soutien et améliorer les programmes favorisant l'autosuffisance.	Permanente	**Satisfait à tous** Le pourcentage des investissements de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance dans les projets administrés à l'échelle régionale ciblés sur les services et logements de transition et avec mesures de soutien est passé à 78 %, dépassant ainsi l'objectif de 65 %. En 2008–2009, un total de neuf logements ont été créés grâce à l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri. Sur ceux-ci, 78 % étaient des logements avec mesures de soutien, et 22 % étaient des logements à long terme.	Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.
Remédier aux problèmes des personnes âgées en insistant particulièrement sur la question des mauvais traitements envers les aînés et sur la mise en œuvre de la composante du financement pour l'aide à l'immobilisation du programme Nouveaux Horizons pour les aînés.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Un total de 16 accords de contribution ont été mis en œuvre en vertu de la composante sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Une demande de propositions a eu lieu pour les deux voies de financement du programme Nouveaux Horizons pour les aînés : aide à l'immobilisation et participation communautaire et leadership. Ainsi, le programme a appuyé un total de 1 714 subventions, pour un financement total de 26,3 M$.	Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : APPUYER LES ENFANTS, LES FAMILLES AINSI QUE LES CANADIENNES ET LES CANADIENS VULNÉRABLES *(suite)*			
Protéger l'emploi des réservistes.	Permanente	**Satisfait à tous** Le 16 avril 2008, une nouvelle loi a été adoptée pour protéger l'emploi des réservistes régis par la réglementation fédérale.	Des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces.
Mise en œuvre du Programme de protection des salariés.	Permanente	**Satisfait à tous** Le Programme de protection des salariés et les modifications législatives annoncées dans le budget de 2009 pour élargir la portée de la *Loi sur le Programme de protection des salariés* ont été mis en œuvre avec succès.	Des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces.
PRIORITÉ : PROCURER AUX CANADIENNES ET CANADIENS DES SERVICES DE LA PLUS HAUTE QUALITÉ			
Insister sur un service axé sur le citoyen dans la langue officielle de son choix.	Permanente	**Satisfait à tous** Le Ministère a mis en œuvre un plan d'action et une directive sur l'offre active pour assurer une approche nationale uniforme de services à la population canadienne. Le nombre de plaintes fondées sur la « communication avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles » reçues par l'intermédiaire du Commissaire aux langues officielles a diminué de 60 %. Plusieurs cours du Collège Service Canada contiennent désormais des modules sur les langues officielles. Les services téléphoniques sont toujours offerts dans les deux langues officielles.	Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service.
Améliorer la gestion des coûts sans compromettre la qualité du service.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Un effort continu a été consacré au choix de l'emplacement des points de service au Canada. C'est le cas des centres de Service Canada, des bureaux communautaires de Service Canada, et des services externes offerts selon un horaire préétabli. On a aussi réalisé des travaux pour améliorer la présentation et l'accessibilité de l'information sur le site Web de Service Canada. De plus, le Programme national d'assurance de la qualité a été instauré dans tous les centres d'appels.	Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service.
Simplifier, normaliser et automatiser les processus pour transformer la prestation de services.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Les progrès réalisés par le Régime de pensions du Canada et les services électroniques et d'automatisation de l'AE, de même que la normalisation du traitement des demandes, se sont traduits par une réponse efficace à la hausse du volume de demandes. Il y a eu augmentation de 12 556 demandes pour le RPC et augmentation de 508 260 demandes de l'AE.	Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : PROCURER AUX CANADIENNES ET CANADIENS DES SERVICES DE LA PLUS HAUTE QUALITÉ *(suite)*			
Investir dans la gestion des risques et la sécurité du partage d'information.	Permanente	**Satisfait à tous** La gestion des risques a amélioré les services visant à aider les clients à analyser et à atténuer le risque pour la prestation de services à l'avant-plan et aux diverses étapes du cycle de vie de la prestation des services. Le Ministère a amélioré la fonction « Mon dossier Service Canada » en combinant plusieurs services en ligne (AE, RPC/SV) en un seul cadre de sécurité. Ce processus a aussi amélioré l'intégrité des stratégies de gestion des risques pour remédier aux risques opérationnels en perspective et veiller à ce que la bonne personne reçoive le bon service ou les bonnes prestations au bon moment, et dans le but visé. Les ententes sur le partage d'information qui régissent l'échange d'information avec le Registre d'assurance sociale font l'objet d'une mise à jour pour veiller à ce qu'elles soient conformes aux actuelles exigences légales, de confidentialité et de sécurité.	Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service.
PRIORITÉ : GÉRANCE ET IMPUTABILITÉ			
Démontrer des résultats à l'aide des nouvelles stratégies de mesure du rendement pour répondre aux exigences du Système de gestion des dépenses.	Permanente	**Satisfait à tous** L'élaboration d'un cadre robuste et complet de mesures du rendement axé sur les rapports sur les résultats et les tendances au fil du temps progresse.	Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social.
Rationaliser la gestion des subventions et contributions et répondre au groupe d'experts sur les subventions et contributions.	Déjà établie	**Satisfait à tous** En 2008 – 2009, on a observé une réduction de 10 % du nombre total de vérifications dans 150 projets. Cette réduction s'est traduite par des économies d'environ 2,25 M$ et 3 000 jours de travail pour nos partenaires et le personnel de RHDCC, de même qu'une réduction de 7 500 pages de vérification. Cette activité correspond aux recommandations du groupe d'experts sur les subventions et contributions en réduisant le fardeau administratif et la paperasserie, et en sortant peu à peu de l'ensemble de règles.	Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : GÉRANCE ET IMPUTABILITÉ *(suite)*			
Aider la sous-ministre dans son rôle d'administratrice des comptes.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Plusieurs politiques ministérielles de gestion des finances – y compris des politiques sur les droits d'adhésion, l'accueil, le contrôle des engagements, la vérification des comptes et la demande de paiements, les comptes bancaires du Ministère, et les voyages à l'étranger – ont été mises en place ou révisées. Les instruments de délégation financière ont fait l'objet d'un examen, et plusieurs améliorations visant à rationaliser et à renforcer les pouvoirs financiers au Ministère ont été recommandés. Le Ministère investira dans le plan d'action du Ministère pour moderniser l'administration du Programme de subventions et contributions de RHDCC. Les produits livrables pour 2009 sont une réduction supérieure à 10 % du volume de papier et de dossiers administratifs dans certains programmes. Le Ministère a établi un Comité de la vérification ministérielle (CVM), présidé par la sous-ministre. Le CVM est un élément essentiel du régime de gouvernance du Ministère et joue un rôle de conseiller stratégique à la sous-ministre.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.
Réduire le fardeau de papier qui pèse sur les employeurs et alléger le fardeau administratif des contribuables.	Déjà établie	**Dépasse** D'importantes modifications ont été apportées aux règlements sur l'AE en mars 2009, ces dernières ayant réduit le fardeau administratif et de paperasserie et ayant favorisé l'efficacité du traitement des demandes. Ce fut le cas de deux modifications importantes aux règlements sur l'AE pour les employeurs qui soumettent le relevé d'emploi par Internet et des changements qui amélioreront la rapidité des paiements versés aux prestataires dans le cadre d'une entente de travail partagé et réduiront le fardeau administratif et de paperasserie qui pèse sur eux et leur employeur.	Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service.
Améliorer les processus de planification et d'investissement dans la TI.	Nouvelle	**Satisfait à tous** Les processus de planification et d'investissements dans la TI se sont améliorés, comme en témoignent la création du plan d'investissement à long terme et la constitution du processus de gestion des investissements en TI, et la gouvernance permettant de surveiller les investissements importants en TI et en gestion de l'information.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Intégrer les facteurs de RH à la planification opérationnelle au moyen d'un processus de collaboration et de partenariat qui reconnaît les besoins de RH actuels et futurs du Ministère.	Permanente	**Satisfait à tous** Le cadre de planification des ressources humaines a été amélioré pour accroître le soutien de la planification intégrée et l'élaboration de réseaux coopératifs. On a conçu un processus intégré de planification qui relie la planification des ressources humaines aux objectifs opérationnels pour permettre au Ministère d'analyser la situation opérationnelle actuelle, de prévoir les changements, et d'établir la liste des solutions et besoins actuels et futurs de ressources humaines correspondants.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.
Favoriser le recrutement postsecondaire pour remédier aux pénuries de compétences et recruter des cadres intermédiaires et supérieurs.	Déjà établie	**Satisfait à tous** L'engagement de 2008–2009 a été satisfait par l'embauche de 615 recrues issues d'un programme d'études postsecondaires. De plus, tous les membres de la direction se sont engagés, dans leur entente sur la gestion du rendement, à se concentrer sur le recrutement.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.
Mettre en œuvre des activités de perfectionnement des employés dans le cadre d'une stratégie de maintien en poste pour conserver un effectif qualifié et compétent.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Il y a eu mise en œuvre de programmes permettant d'acquérir une capacité de leadership et de promouvoir le transfert des connaissances et la gestion du talent au Ministère. On a élaboré un cadre intégré de gestion du talent des EX intitulé « *La force de la direction, la fierté du résultat : le cycle de l'excellence* », un mécanisme de régie de la gestion du talent pour tous les cadres supérieurs.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.
Élaborer une politique d'apprentissage organisationnelle pour orienter les investissements nécessaires en formation et en élaboration de l'effectif du Ministère, et respecter l'engagement envers l'excellence du service.	Déjà établie	**Satisfait à tous** Une politique harmonisée d'apprentissage du portefeuille a été mise sur pied et devait créer une seule vision et un seul mandat pour le Ministère et l'ensemble des secteurs d'activité.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.

Priorités opérationnelles	Type	État	Liens avec les résultats stratégiques
PRIORITÉ : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES *(suite)*			
Accroître le recours à l'infrastructure technologique et la transformation des processus pour soutenir la gestion moderne et efficace des ressources humaines.	Déjà établie	**Satisfait à tous** La mise en œuvre du modèle structurel de gestion des services est en cours, tout comme le modèle structurel régional. Le modèle de gouvernance et l'équipe et le bureau du projet de progiciel de gestion intégré ont été établis, de même qu'un comité exécutif directeur, pour remplacer l'actuel système d'information sur la gestion des ressources humaines. Une méthode novatrice et un ensemble novateur d'outils ont été appliqués pour gérer des solutions à court terme, comme la dotation accélérée, le registre de dotation intégrée, et l'amélioration du traitement de la rémunération et des prestations.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques.
Répondre aux exigences en matière de langues officielles et d'équité d'emploi.	Permanente	**Dépasse** Le Ministère a dépassé les objectifs attendus de représentation; ils ont tous été atteints largement. Des cours de langue seconde ont été offerts aux employés pour les aider à obtenir le niveau de compétences linguistiques qu'il leur faut pour occuper leur poste ou obtenir une promotion. Il y a eu des séances d'information sur les langues officielles, soit les parties V et VI et l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles*, offertes aux cadres et aux employés.	Services internes – Soutient l'ensemble des résultats stratégiques

Indicateurs des ressources humaines et des langues officielles

ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

Évaluation	Indicateurs de rendement	Objectif 2008–2009 (disponibilité de l'effectif)[a]	Résultats
Attentes dépassées	Représentation des membres de minorités visibles	9,4 %	9,6 %
Attentes dépassées	Représentation des Autochtones	3,1 %	3,9 %
Attentes dépassées	Représentation des personnes handicapées	3,4 %	6,8 %
Attentes dépassées	Représentation des femmes	59,2 %	70,4 %

[a] Le pourcentage de disponibilité de l'effectif est une estimation de la disponibilité de l'effectif externe et s'appuie sur l'information recueillie dans le cadre du recensement de 2001. Il s'agit d'une comparaison entre la représentation interne des membres des groupes désignés parmi l'effectif d'un employeur et le bassin de travailleurs externes faisant partie des groupes désignés dans lequel l'employeur peut être raisonnablement invité à se servir.
Ce bassin d'effectifs externes tient compte des qualifications professionnelles, de l'admissibilité et de la région géographique de recrutement.

Indicateurs des ressources humaines et des langues officielles

PLAINTES EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

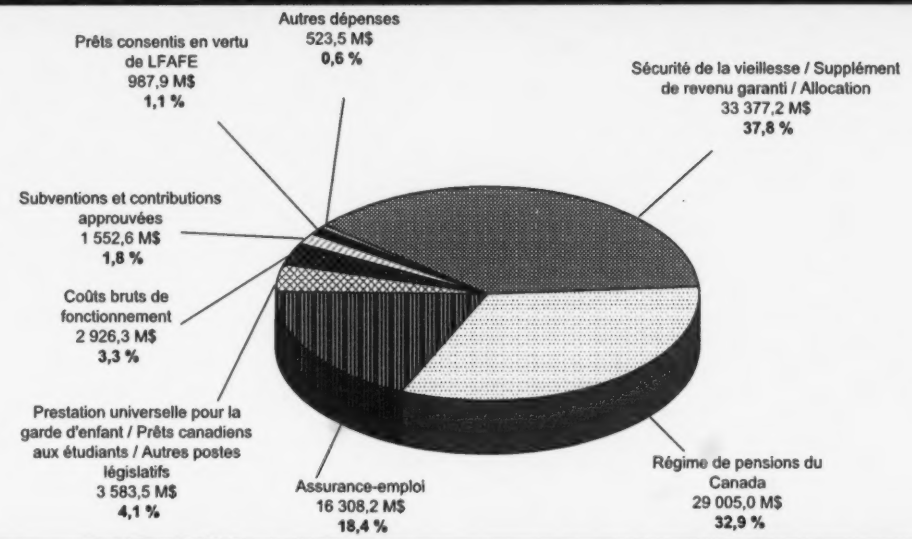
Évaluation	Indicateurs de rendement	Objectif 2008–2009	Résultats
s.o.	Communications avec le public et prestation des services	Résultats réels à venir	14
s.o.	Langue de travail	Résultats réels à venir	7

Données historiques : Le nombre de plaintes au Commissariat aux langues officielles pour « communications avec le public et prestation des services » et « langue de travail » a diminué de plus de 50 % par rapport aux résultats déclarés dans le RMR de 2007–2008. En 2007–2008, le nombre de plaintes officielles recensées pour « communications avec le public et prestation des services » s'établissait à 34 plaintes, et le nombre de plaintes relatives à la « langue de travail » était de 15.

1.7 Profil des dépenses pour 2008–2009

Le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences Canada (RHDCC) a des dépenses supérieures à 88 milliards de dollars, dont 83 milliards de dollars (94 %) sont des prestations directes versées aux Canadiens par l'assurance-emploi (AE), le Régime de pensions du Canada (RPC), la Sécurité de la vieillesse (SV), la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les prêts accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 1,6 milliard de dollars de subventions et contributions votées, 36,9 milliards de dollars de subventions et contributions législatives et 2,1 milliards de dollars en vertu de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

Total consolidé 88 264,2 M$



Ressources humaines et Développement des compétences Canada – Dépenses brutes (en millions de dollars)

Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		1 093,5
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	291,1	
Compte d'assurance-emploi (a.-e.)	1 427,1	
Indemnisation des accidentés du travail	106,1	
Autres	8,5	1 832,8
Coûts bruts de fonctionnement		**2 926,3**
Subventions et contributions non législatives		**1 552,6**
Total des dépenses brutes		**4 478,9**
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC		**523,5**
Non Budgétaire		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*		**987,9**

Paiements de transfert législatifs (en millions de dollars)

Subventions et contributions		
Programme de la Sécurité de la vieillesse		25 334,5
Supplément de revenu garanti		7 511,5
Allocations		531,2
Autres paiements législatifs :		
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 547,8	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	580,7	
Prêts canadiens aux étudiants	361,1	
Bon d'études canadien	47,8	
Programme de protection des salariés	3,7	
Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité	0,1	3 541,2
Sous-total		36 918,4
Prestations du Régime de pensions du Canada		**29 005,0**
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	14 196,2	
Partie II	2 112,0	**16 308,2**
Autres comptes à fins déterminées		**42,3**[a]
Total des paiements de transfert législatifs		**82 273,9**

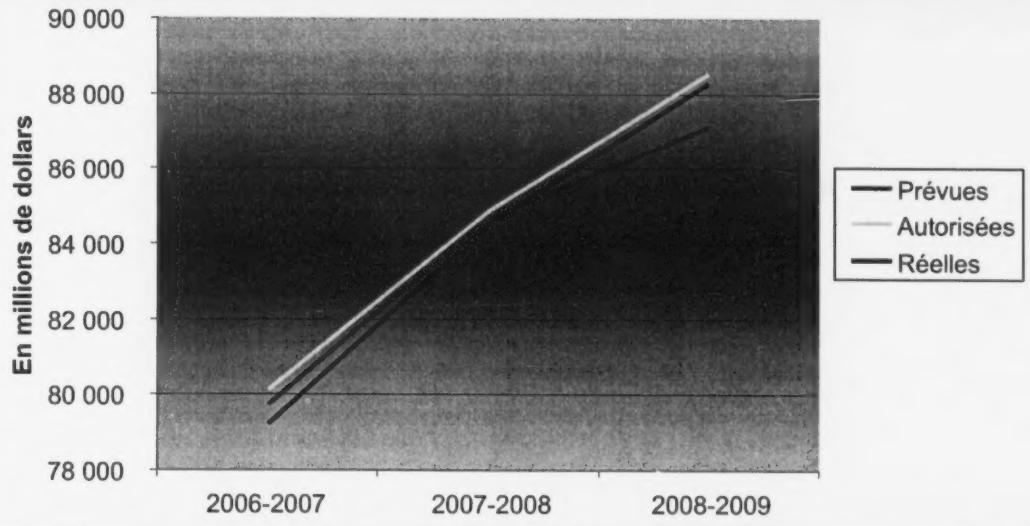
[a] Ce montant comprend les paiements relatifs au Comptes des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Profil des dépenses

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses pour Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) de 2006-2007 à 2008-2009. Pour l'année financière 2008-2009, Ressources humaines et Développement des compétences Canada a dépensé 88,3 milliards de dollars pour rencontrer les résultats prévus de ses activités de programme.

Pour les périodes de 2006-2007 à 2008-2009, le total des dépenses autorisées inclut tous les postes votés et approuvés par le Parlement dans le Budget principal des dépenses et les Budgets supplémentaires des dépenses. Pour les périodes de 2006-2007 à 2008 2009, le total des dépenses prévues correspond aux prévisions de dépenses présentées dans le Rapport sur les plans et les priorités de chacune des années respectives.

Tendances au chapitre des dépenses



(en millions de dollars)

	2006–2007	2007–2008	2008–2009
Prévues	79 713,2	84 700,4	87 125,7
Autorisées	80 136,2	84 867,4	88 520,2
Réelles	79 225,1	84 504,4	88 264,2

De 2006-2007 à 2007-2008, l'augmentation des dépenses autorisées et réelles est principalement attribuable à un paiement unique en regard de la Résolution des questions des pensionnats indiens du Canada en 2007-2008 de 1,9 milliard de dollars, ainsi qu'à une augmentation des paiements législatifs tel que les versements de la Sécurité de la vieillesse de 1,7 milliard de dollars et les coûts du Régime de pensions du Canada de 1,4 milliard de dollars.

De 2007-2008 à 2008-2009, l'augmentation des dépenses réelles et autorisées est principalement imputable à une hausse de 2 milliards de dollars des coûts de l'assurance-emploi, une augmentation de 1,6 milliard de dollars des coûts du Régime de pensions du Canada et de 1,4 milliard de dollars des versements de la Sécurité de la vieillesse.

Pour les dépenses prévues, l'augmentation d'une année à l'autre est en majeure partie attribuable aux changements des prévisions de dépenses législatives telles que les prestations du Régime de pensions du Canada et les versements de la Sécurité de la vieillesse.

1.8 Postes votés et législatifs

Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)

Poste voté / législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2006-2007 Dépenses réelles	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Budget principal des dépenses[a]	2008-2009 Dépenses réelles
1	Dépenses de fonctionnement	613,2	2 500,9	606,1	709,5
5	Subventions et contributions	1 031,7	1 027,3	1 675,3	1 552,6
7	Radiation de dettes	-	0,4	-	-
(L)	Ministre des Ressources humaines et du Développement social - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Ministre du Travail et ministre de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Versements de la Sécurité de la vieillesse	22 878,8	24 029,8	25 321,0	25 334,5
(L)	Versements du Supplément de revenu garanti	6 901,1	7 406,7	7 696,0	7 511,5
(L)	Versements d'allocations	504,1	518,2	573,0	531,2
(L)	Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	246,4	292,3	328,0	298,2
(L)	Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0,1	0,1	-	0,1
(L)	Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	(17,8)	(19,1)	6,8	(14,5)
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	53,8	36,3	24,1	22,9
(L)	Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	146,4	161,5	142,9	143,2
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	-	-	-	-
(L)	Prestation universelle pour la garde d'enfants	1 784,4	2 474,3	2 470,0	2 547,8
(L)	Transfert aux prov. et terr. de la prestation pour la garde d'enfants	650,0	-	-	-
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,1	-	0,1	0,1
(L)	Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	48,8	39,5	43,0	46,2
(L)	Paiements de Bons d'études canadiens aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au nom des bénéficiaires des REEE afin d'appuyer l'accès à l'éducation postsecondaire des enfants de familles à faible revenu	21,8	35,8	34,0	47,8
(L)	Paiements de Subventions canadiennes pour l'épargne-études aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au nom des bénéficiaires des REEE afin d'encourager les Canadiens à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants	505,0	579,7	588,0	580,7
(L)	Paiements en vertu du Programme de protection des salariés aux personnes admissibles pour les salaires et les indemnités de vacances qui sont dus par les employeurs en faillite ou mis sous séquestre, de même que les paiements aux syndics et aux séquestres qui fourniront les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité	-	-	-	3,7
(L)	Prestation pour les coûts de l'énergie	3,7	0,1	-	-
(L)	Paiements de Bons canadiens pour l'épargne-invalidité aux émetteurs de régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) au nom des bénéficiaires du REEI afin d'encourager la sécurité financière à long terme des personnes handicapées admissibles	-	-	-	-
(L)	Paiements de Subventions canadiennes pour l'épargne-invalidité aux émetteurs de régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) au nom des bénéficiaires du REEI afin d'encourager la sécurité financière à long terme des personnes handicapées admissibles	-	-	-	0,1
(L)	Disposition des biens de la Couronne - Dépenses du produit de la cession de biens excédentaires de l'État	0,3	0,1	-	0,1
(L)	Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux modalités prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie et de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	-	-	-	-
(L)	Dépenses en vertu du paragraphe 12(4) de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*	-	-	-	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	226,0	236,9	232,7	248,5
	Total - Budgétaire	35 598,1	39 321,0	39 741,2	39 564,5
	Plus: Dépenses non budgétaires				
	Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 231,9	1 099,5	906,3	987,9
	Total du Ministère	36 830,0	40 420,5	40 647,5	40 552,4
	Plus: Comptes à fins déterminées :				
	Coûts de l'assurance-emploi (AE)	15 814,6	16 063,2	-	18 136,5
	Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	26 689,2	28 135,7	-	29 699,1
	Coûts des autres comptes à fins déterminées	48,6	45,2	-	42,3
	Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés recouvrables du Compte d'AE et du RPC	(157,3)	(160,2)	-	(166,1)
	Total consolidé des dépenses	79 225,1	84 504,4	40 647,5	88 264,2

a. Tel que présenté dans le Budget principal des dépenses de 2008-2009.

Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Analyse des activités de programme par résultat stratégique

2.1 Résultat stratégique 1: Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social

À noter qu'à la suite des modifications apportées à l'architecture des activités de programme du Ministère, l'activité de programme Politiques, recherche et communications a été reclassée parmi les Services internes. Ce résultat stratégique n'avait pas d'indicateurs ni de résultats stratégiques énumérés dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2008–2009. Cette section ne rendra compte que des programmes à l'appui du résultat stratégique, élaborés pour le RPP 2008–2009.

Description du résultat stratégique

Le Canada compte sur une base solide de programmes sociaux pour remédier aux besoins précis de segments de la population canadienne : en particulier les personnes âgées, les enfants et les familles, et les personnes handicapées. Pour faire des choix efficaces propres à l'intervention actuelle et future en politiques et en programmes, RHDCC recense de nouvelles possibilités à saisir et des questions émergentes, examine le rôle que pourraient jouer les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux pour remédier à ces problèmes et saisir ces possibilités, et établit une liste de secteurs prioritaires où l'intervention stratégique de RHDCC aura la plus grande valeur.

2.1.1 Activité de programme : Politiques, recherche et communications

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme assure un leadership et des conseils en politique stratégique en faisant la promotion des principales politiques relatives aux ressources humaines et au développement social du gouvernement du Canada, en élaborant et en mettant en œuvre des stratégies et cadres ministériels, en mobilisant nos partenaires et les Canadiennes et Canadiens par l'entremise d'une participation publique, en collaborant avec eux et en faisant progresser l'acquisition des connaissances.

Avantages pour les Canadiennes et Canadiens

L'activité Politiques, recherche et communications aide les programmes de RHDCC offerts à la population canadienne en assurant des recherches de qualité pour informer les décisions stratégiques et de programmes, une communication efficace avec le grand public, et l'exécution de fonctions d'assurance comme la mesure du rendement, la gestion des risques et l'évaluation.

Activité de programme	Politiques, recherche et communications				
Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			**Ressources humaines (ETP) 2008–2009**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
185,2	193,4	192,3	1 039	1 185	(146)

Plans et réalisations 2008–2009 – Politiques, recherche et communications

PLANS	RÉALISATIONS 2008–2009
Fournir des conseils stratégiques et produire des recherches en politiques pour procurer au Canada un avantage sur le plan des connaissances.	Un important volume de projets de recherche ont été réalisés en 2008–2009, ces derniers ayant, dans bien des cas, commencé deux à trois ans auparavant. D'ailleurs, d'importantes recherches ont été menées sur le régime de revenu de retraite et sur la promotion de la retraite tardive dans un contexte de vieillissement de la population. Un volume considérable de ressources de recherche ont été affectées à l'amélioration de la compréhension de l'ampleur et des retombées de la récession qui s'est déclarée à l'automne 2008. Il y a eu progression de la démonstration de la valeur des recherches en laboratoire et sur le terrain à petite échelle pour mieux déterminer les « pratiques gagnantes » dans les interventions des programmes ciblés, en particulier dans le domaine de l'information sur le marché du travail (IMT). Le Ministère a renforcé les dialogues et les discussions axés sur les données probantes en améliorant les synthèses, les entretiens en recherche en politiques, et la surveillance.
Faire avancer l'acquisition et la gestion des connaissances pour appuyer l'élaboration de politiques informées et une prise de décisions éclairées.	Une *évaluation des besoins en recherche en politiques de RHDCC*, un document dans lequel on présente nos lacunes de connaissances, a servi de base dans la planification des activités de recherche futures et la conclusion du Plan de recherche pour l'administration centrale de la Direction de la recherche en politiques. Le Ministère a terminé le lancement des nouveaux outils principaux pour veiller à ce que les connaissances soient partagées et préservées à l'aide du Portail des connaissances, maintenant alimenté par une série importante de *rapports de recherche, de notes de recherche en politiques, de Sommaires de recherche en politiques*, et de produits synthèses du savoir (*Constatations, Bulletin sur les connaissances, Bulletin sur les indicateurs et les données*). Cette trousse contient également des outils propres aux activités de gestion, d'élaboration et de partage du processus de conception du Plan de recherche et du Plan de données de RHDCC, et aux échanges d'information et à l'élaboration de politiques au moyen de « communautés » en ligne. De nombreuses activités de partage des connaissances ont également eu lieu, qu'il s'agisse des dizaines de conférences à petite échelle ou du programme de *Conversations-savoir*.
Fournir des conseils stratégiques et des recherches en politiques sur les enfants, les familles et les personnes âgées.	Élaboration d'un diagnostic sur les problèmes de pauvreté et de sécurité du revenu, et prestation de conseils stratégiques et de recherches en politiques pour faire avancer le raisonnement du Ministère sur les questions de logement et d'itinérance. Les recherches réalisées ont également considéré que la Prestation fiscale pour le revenu gagné et la Prestation universelle pour la garde d'enfants constituaient des outils d'aide au marché du travail et de réduction de la pauvreté. Des travaux diagnostiques complets ont aussi eu lieu, ces derniers s'appuyant sur les données du recensement et autres données à jour, sur les groupes sous-représentés dans le marché du travail, y compris les Autochtones, les personnes handicapées, les femmes et les immigrants. Ce travail se caractérise par une analyse des effets probables de la récession sur ces groupes. Conseils donnés au Groupe d'experts sur les travailleurs âgés.

Plans et réalisations 2008–2009 – Politiques, recherche et communications *(suite)*	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Informer davantage la population canadienne sur les programmes et politiques de RHDCC à l'appui des priorités du gouvernement du Canada.	En 2008–2009, RHDCC a amélioré l'information offerte aux Canadiennes et Canadiens sur ses programmes et politiques en organisant plus de 560 activités pour les ministres et le Ministère, en traitant 834 demandes d'intervention dans les médias, en produisant 3 200 mises à jour sur le site Web du Ministère, et en produisant trois bulletins ministériels et 500 projets imprimés, audiovisuels et multimédias de tous genres. Nous avons diffusé une campagne de publicité. La campagne Planification et financement encourageait les jeunes à planifier leurs études postsecondaires et à épargner pour étudier, et à recourir aux ressources du gouvernement du Canada, comme le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et les subventions canadiennes pour études, afin de s'inscrire à un programme universitaire, collégial, ou d'une école de métiers ou de formation par l'apprentissage.
Accroître l'engagement et la collaboration avec les provinces, les territoires, les partenaires et les Canadiennes et Canadiens grâce aux relations avec les intervenants et à d'autres activités de manière à avoir des initiatives stratégiques meilleures, novatrices et complémentaires.	Amélioration de la mobilisation et de la collaboration avec les provinces, notamment une augmentation de plus de 35 % du nombre de téléconférences multilatérales et de réunions en personne relatives au Forum des ministres du marché du travail (FMMT) et aux sous-ministres pour l'aide financière aux étudiants. Cette augmentation du nombre de réunions s'est traduite par une nouvelle participation des ministres, l'inclusion des annonces du FMMT dans la réunion des premiers ministres et le budget de 2009 le 16 janvier 2009, et la signature FPT officielle de modifications à l'Accord sur le commerce intérieur au sujet de la mobilité de la main-d'œuvre. Les travaux de collaboration avec les provinces et les territoires se sont poursuivis, comme en témoignent la retraite réussie des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) responsables des services sociaux en juin 2008. Cette retraite s'est traduite par d'autres travaux FPT sur la pauvreté et les groupes vulnérables, l'inclusion sociale, l'élaboration d'une politique horizontale, et le développement de la petite enfance. Le travail FPT dans ce secteur s'est poursuivi dans les domaines d'intérêt commun, y compris les personnes handicapées, la sécurité du revenu et le mieux-être des enfants. En ce qui a trait à la participation multilatérale FPT aux programmes liés aux personnes âgées, les fonctionnaires ont continué d'exécuter les travaux mandatés par les ministres FPT en 2007 dans le but d'en rendre compte aux ministres en septembre 2009. Les domaines d'intervention prioritaire des travaux FPT sur les personnes âgées sont la sécurité financière, la sécurité physique des personnes âgées, l'image positive du vieillissement, et le vieillissement sain et actif. Les sous-ministres FPT responsables des personnes âgées ont organisé des téléconférences en juin 2008, en août 2008 et en mars 2009.

2.2 Résultat stratégique 2: Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

Description du résultat stratégique

Ce résultat stratégique repose sur trois activités de programme : Marché du travail, Compétences en milieu de travail et Apprentissage:
Le but de ce résultat stratégique est de renforcer l'économie canadienne en aidant chaque Canadienne et chaque Canadien à façonner son avenir économique. À cette fin, RHDCC aide les Canadiennes et les Canadiens en leur offrant un soutien du revenu en période de difficulté du marché du travail, comme l'actuelle récession, subventionne la formation et l'acquisition de compétences pour permettre aux membres de la population canadienne de poursuivre de nouvelles possibilités d'emploi, et offre de l'aide financière et des incitatifs pour aider les Canadiennes et les Canadiens à accéder aux études postsecondaires dont ils ont besoin pour prendre part à l'économie du savoir.

2.2.1 Activité de programme : Marché du travail

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme est constituée de l'AE et des programmes du Marché du travail. Les programmes d'AE font la promotion du bien-être individuel, de la stabilité économique et d'un marché du travail souple en offrant une aide financière temporaire aux chômeurs canadiens admissibles en vertu de la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*. L'AE englobe un vaste éventail de prestations pour répondre aux besoins des travailleurs et du marché du travail, y compris les personnes malades, les femmes enceintes ou les personnes qui prennent soin d'un nouveau-né ou d'un enfant adopté, ainsi que celles qui doivent s'occuper d'un membre de leur famille souffrant d'une maladie grave qui risque de causer le décès. Les programmes du Marché du travail offrent des programmes et services financés au moyen des niveaux de référence du Ministère et, pour les programmes établis aux termes de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, par le Compte d'assurance-emploi. Ils visent à aider les Canadiennes et les Canadiens, notamment les adultes sans emploi et les groupes cibles, tels les jeunes, les personnes handicapées et les Autochtones, à développer leurs compétences et à les encourager à devenir autonomes, à investir dans leur propre intérêt et à s'adapter davantage aux changements sur le marché du travail.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

Les programmes du Marché du travail sont essentiels pour aider les travailleurs et ceux qui sont à la recherche d'un emploi à optimiser leurs possibilités en période de fluctuations, tant sur le plan personnel que dans le marché du travail. En procurant aux travailleurs canadiens la souplesse et l'aide nécessaires pour saisir des possibilités de compétences et d'emploi, des programmes comme l'AE leur permettent d'être autonomes et plus prêts à s'adapter à l'évolution du marché du travail. De plus, ces programmes permettent aux Canadiennes et aux Canadiens, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, de s'intégrer à une population active inclusive en les aidant à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour se trouver un emploi productif et le conserver.

Activité de programme Marché du travail

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
16 375,7	17 704,9	17 629,8	328	263	65

Sommaire du rendement des programmes du Marché du travail

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Un marché du travail efficient et inclusif.	Nombre de clients occupant un emploi et/ou de retour à l'école à la suite de l'intervention d'un programme d'emploi et en proportion du nombre total de clients qui terminent une intervention d'un programme d'emploi.	207 000 – 227 000	**Dépasse** 242 682 Résultats historiques 2007 : 221 787 2006 : s.o.	Dans le cadre des ententes sur le développement du marché du travail en place un peu partout au Canada, RHDCC encourage des programmes qui permettent aux Canadiens, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, d'acquérir les compétences leur permettant de décrocher et de conserver un emploi productif. On s'efforce avant tout de veiller à ce que les programmes répondent aux besoins des travailleurs, des employeurs et des intervenants dans un contexte économique difficile. Le nombre total de clients qui ont décroché un emploi ou qui sont retournés aux études après une intervention a atteint 242 682 personnes, un total qui dépasse l'objectif et qui représente une augmentation de 9,4 % par rapport à l'année précédente. Ce nombre comprend les clients des prestations d'emploi et mesures de soutien ordinaires, les programmes pour les Autochtones et pour les jeunes, et le Fonds d'intégration. L'actuelle crise économique n'a pas eu de résultats avant le dernier trimestre de l'exercice, celui au cours duquel les résultats d'emploi des clients ont commencé à diminuer. Dans l'ensemble, cette baisse a été contrebalancée par une augmentation du nombre de retours aux études. Un total de 32 713 jeunes et Autochtones sont soit retournés travailler ou étudier après une intervention, une augmentation de 6,9 % par rapport à l'année précédente. Le Fonds d'intégration a permis à 1 869 clients d'obtenir un emploi, soit 15,7 % de plus que l'année précédente.

Sommaire du rendement des programmes du Marché du travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Un marché du travail efficient et inclusif.		Proportion : 55–60 %	**Dépasse** 61,2 % Résultats historiques 2007 : 60,76 % 2006 : s.o.	Un total de 300 378 plans d'action de clients ont été recensés. Parmi ceux-ci, 61,2 % des clients sont retournés travailler ou étudier, un pourcentage qui a dépassé l'objectif et représenté une hausse de 1,1 % par rapport à l'année précédente.
	Nombre de clients qui obtiennent un emploi ou retournent aux études par suite de leur participation à des programmes de soutien visant à favoriser leur accession au marché du travail ou leur retour aux études (Apte au travail/ Recherche d'emploi).	87 000–95 000	**Dépasse** 113 548 Résultats historiques 2007: 105 296 2006: s.o.	Un total de 113 548 clients sont retournés travailler ou étudier par suite de leur participation à l'un des programmes de soutien visant à les aider à trouver un emploi qui leur convient le plus rapidement possible. Ce total a dépassé l'objectif et représenté une augmentation de 7,8 % par rapport à l'année précédente.
	Proportion du nombre total de clients du programme Apte au travail/Recherche d'emploi qui ont terminé leur intervention d'un programme d'emploi.	Proportion : 55–60 %	**Satisfait à tous** 58,9 %	Sur les 181 974 plans d'action de clients recensés, 107 188 clients ont conclu leur intervention d'un programme d'emploi. Ce total a dépassé l'objectif et représenté une augmentation de 3,7 % par rapport à l'année précédente.
	Nombre de clients qui obtiennent un emploi ou retournent aux études par suite de leur participation à des programmes de prestations axées sur l'acquisition d'expérience de travail , l'amélioration des compétences professionnelles ou le démarrage d'une entreprise (Développement).	118 000–130 000	**Satisfait à tous** 129 952 Résultats historiques 2007 : 123 845 2006 : s.o.	Un total de 129 952 clients sont soit retournés travailler ou étudier par suite de leur participation aux programmes de prestations visant à leur procurer une expérience de travail, à recevoir une formation en cours d'emploi, ou à se lancer en entreprise. Ce total a dépassé l'objectif et représenté une augmentation de 4,9 % par rapport à l'année précédente.

Sommaire du rendement des programmes du Marché du travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Un marché du travail efficient et inclusif.	Nombre de clients participant à des programmes de développement des compétences et proportion du nombre total de clients participant à des programmes axés sur l'acquisition d'expérience de travail, l'amélioration des compétences professionnelles ou le démarrage d'une entreprise (Développement).	80 000 – 89 000	**Satisfait à tous** 82 606 Résultats historiques 2007 : 75 203 2006 : s.o.	Un total de 82 606 clients ont pris part au Programme de prestations régulières de développement des compétences, un total qui a dépassé l'objectif et représenté une augmentation de 9,8 % par rapport à l'année précédente.
		Proportion : 65–70 %	**Dépasse** 75,8 %	Sur l'ensemble des clients qui ont pris part aux programmes de perfectionnement (aussi appelés prestations d'emploi : Subventions salariales ciblées, Aide au travail indépendant, Partenariats pour la création d'emploi, Développement des compétences), 75,8 % ont reçu des prestations régulières de Développement des compétences. Ce pourcentage a dépassé l'objectif et représenté une hausse de 3,6 % par rapport à l'année précédente.
	Nombre d'apprentis ayant reçu des prestations prévues par la partie I ou II de l'AE (Développement).	53 000 – 59 000	**Dépasse** 65 879 Résultats historiques 2007 : 58 195 2006 : s.o.	Un total de 65 879 clients ont reçu des prestations de formation par l'apprentissage du Développement des compétences. Ce total a dépassé l'objectif et représenté une hausse de 13,2 % par rapport à l'année précédente.

Analyse du rendement

Une bonne partie de l'analyse du rendement 2008–2009 de l'activité de programme Marché du travail se rapporte aux réponses aux annonces formulées dans les budgets de 2007, 2008 et 2009. Conformément à ces annonces, le Ministère a effectué d'importantes contributions à l'élaboration d'une nouvelle architecture du marché du travail pour soutenir l'objectif du gouvernement du Canada, c'est-à-dire de créer l'effectif le plus scolarisé, le plus compétent et le plus souple au monde, et aider les Canadiennes et Canadiens (y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables) à acquérir les compétences qui leur permettront de se trouver un emploi productif et de le conserver.

La première des trois contributions à cet engagement a été le transfert des dernières ententes cogérées sur le développement du marché du travail (EDMT) aux provinces et territoires (Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, et Terre-Neuve-et-Labrador) puisqu'on a reconnu que ces provinces étaient les mieux placées pour concevoir et administrer la formation propre au marché du travail aux particuliers. En 2008–2009, 242 682 clients ont décroché un emploi ou sont retournés étudier après une intervention d'un programme d'emploi de la partie II de l'AE grâce à une EDMT.

De plus, quatre nouvelles ententes bilatérales sur le marché du travail ont été conclues avec les provinces et territoires (Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Québec et Manitoba) en 2008–2009 dans le but de mettre en œuvre les engagements du budget de 2008, c'est-à-dire de prolonger la période d'emploi et la période d'acquisition de compétences pour les personnes qui ne sont pas admissibles à la formation subventionnée par l'AE.

Enfin, la troisième contribution devant mener à la nouvelle architecture du marché du travail repose sur l'exploration de la faisabilité de transférer aux provinces et territoires les programmes fédéraux du marché du travail pour les travailleurs âgés, les jeunes et les personnes handicapées. Si on a réussi à progresser pour décrire la portée et le contenu du travail de RHDCC à cet égard, ce travail a été mis de côté pendant que le Ministère se concentrait sur la trousse

de stimulation économique 2009, constituée de plusieurs nouvelles initiatives budgétaires mises sur pied en collaboration avec les provinces et territoires.

Des améliorations ont aussi été apportées à la gestion du Compte d'AE grâce à l'établissement de l'Office de financement du régime d'assurance-emploi du Canada, conformément à l'engagement pris dans le budget de 2008. RHDCC a joué un rôle essentiel dans l'assurance d'un leadership politique, législatif et opérationnel pour constituer ce nouvel office, notamment en faisant entrer en fonction certaines sections de l'Office de financement du régime d'assurance-emploi du Canada par décret.

RHDCC reconnaît l'importance des partenariats avec les autres ministères fédéraux, les organismes, les gouvernements et les intervenants externes pour répondre aux besoins des Canadiennes et des Canadiens qui se butent à des obstacles à leur participation à la population active. L'un des engagements du Ministère pour 2008-2009 consistait à analyser, à élaborer et à mettre en place des options en vue d'une stratégie du marché du travail autochtone après 2009. Des progrès ont été réalisés par rapport à cet engagement, puisqu'on a réalisé un Cadre de mesure du rendement et une stratégie de préparation de rapports, de même qu'un cadre stratégique ayant mené à un nouveau programme de formation et d'emploi des Autochtones.

En 2008–2009, la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones a aidé 59 782 clients autochtones à trouver, à obtenir et à conserver un emploi. Sur les quelque 500 000 clients autochtones qui ont reçu de l'aide depuis 1999, plus de 160 000 se sont trouvés un emploi productif et significatif (ce total comprend 66 543 jeunes Autochtones), et plus de 53 000 sont retournés étudier.

En plus des neuf projets initiaux du programme Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA) qui se sont amorcés en 2003 et étaient tous terminés en date du 31 mars 2009, 16 autres projets ont été approuvés en 2008–2009, si bien que le programme a été prolongé jusqu'au 31 mars 2012 et a reçu un financement supplémentaire de 105 millions de dollars.

En 2008–2009, 3 716 interventions de formation ont eu lieu, ce qui s'est traduit par un total de 9 187 interventions de formation en vertu des actuels projets en date du 31 mars 2009. En 2008-2009, 2 092 personnes occupaient un emploi, ce qui portait à 3 272 le nombre total d'Autochtones qui occupaient un emploi à la suite des projets actuels du PCEA.

Si le Ministère a suivi les priorités et les engagements des budgets de 2007 et 2008, il a également soutenu les annonces formulées dans le budget de 2009 en réaction à l'importante chute qu'ont connue l'économie et le marché du travail. Plusieurs initiatives ont nécessité l'engagement des intervenants, des travaux en politique et l'élaboration de programmes. Ces nouvelles initiatives entreprises à l'intérieur de l'activité de programme du marché du travail sont :

- prolongement de la durée des prestations de la partie I de l'AE;
- prolongement des ententes de travail partagé;
- initiative d'Aide à la transition de carrière;
- amélioration des programmes de formation des ententes sur le développement du marché du travail;
- financement continu de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones jusqu'en 2009–2010;
- création du Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones;
- prolongement du programme Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones;
- augmentation du budget d'Emplois d'été Canada (subventions aux organismes YMCA et YWCA pour les stages offerts aux jeunes);
- amélioration de l'accès aux programmes d'acquisition de compétences et de satisfaction des besoins d'adaptation des travailleurs âgés;
- création du Fonds de transition et de formation stratégique.

En présentant le budget de 2009, le gouvernement a prolongé de cinq semaines les prestations d'AE à l'échelle nationale et porté la durée maximale des périodes de prestations d'AE de 45 à 50 semaines. Le gouvernement a aussi annoncé l'initiative d'Aide à la transition de carrière, qui offre des prestations de revenu d'AE prolongées aux travailleurs de longue date qui suivent une formation à long terme (incitatif prolongé d'AE et formation) et procurera un accès plus rapide aux prestations pour les travailleurs admissibles qui investissent dans leur formation en

utilisant une partie ou la totalité de leurs indemnités de départ (Initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation).

Toujours dans le budget de 2009, on a créé le nouveau Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones, qui contiendra des orientations sur la Politique du marché du travail pour les Autochtones après 2010, et des subventions supplémentaires au programme PCEA. Un total de 100 millions de dollars ont été ajoutés au PCEA pour un maximum de 25 projets supplémentaires. Ainsi, cinq projets recommandés à la suite de la demande de propositions de 2007 ont été développés, et une nouvelle demande de propositions a été lancée à la mi-mars 2009.

Le site http://www.fin.gc.ca/pub/report-rapport/2009-1/index-fra.asp contient d'autres exemples de réalisations 2008–2009 pour les initiatives 2009 énumérées précédemment.

Leçons tirées

Puisque les activités de programme du Marché du travail et des Compétences en milieu de travail ont été gérées ensemble en 2008–2009, les renseignements qui suivent s'appliquent aux deux, si bien qu'ils ne se répéteront pas à la section « Leçons tirées » dans les Compétences en milieu de travail. Les leçons tirées de ces activités de programme se rapportent à un besoin accru de mesure du rendement et aux secteurs où des améliorations peuvent être apportées aux programmes par l'information provenant des évaluations ou l'examen de la prestation ou des services.

Mesure du rendement

Tel qu'indiqué dans des analyses antérieures du cadre de responsabilisation et de gestion réalisées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, on accorde de plus en plus d'importance à l'imputabilité. En reconnaissance du fait que le travail dans ce domaine améliorerait considérablement la préparation de rapports, un Cadre de mesure du rendement (CMR) 2008–2009 a été conçu pour le programme du Marché du travail et des Compétences en milieu de travail. De plus, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a approuvé une architecture d'activités de programme 2009–2010 qui révisait le résultat stratégique et combinait les activités de programme du Marché du travail et des Compétences en milieu de travail en une seule activité de programme : Compétences et Emploi.

Si l'élaboration du CMR a amélioré la préparation de rapports, elle a rappelé le besoin d'un cadre mieux ciblé et détaillé pour répondre aux exigences d'une Structure de gestion, des ressources et des résultats pleinement fondée sur des données probantes. Tout au long de 2008–2009, il a fallu beaucoup de travail pour élaborer un modèle logique et un scénario capables d'illustrer de façon convaincante et complète les programmes gérés en vertu de la nouvelle activité de programme Compétences et emploi. Cet exercice s'est révélé fort utile puisqu'il a également servi à mener une annonce améliorée des résultats et des dépenses du programme.

Sensibilisation – Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

Dans le cadre de l'évaluation sommative du Fonds d'intégration réalisée en 2008, on a procédé à une évaluation qualitative de la duplication du programme avec d'autres administrations. On a remarqué un niveau moyen de chevauchement avec d'autres programmes offerts dans les secteurs des activités admissibles et des sources de financement. Toutefois, dans l'ensemble, cette évaluation a remarqué que le Fonds d'intégration et les Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées se complètent du point de vue du processus, de la clientèle, de l'admissibilité et de l'intervention. De plus, d'après l'analyse des données administratives, cette évaluation révèle qu'il y a un minimum de chevauchement des clients entre le Fonds d'intégration et les autres programmes d'emploi de RHDCC, de même qu'un minimum de chevauchement entre les interventions du Fonds d'intégration et celles des autres programmes d'emploi de RHDCC (6,6 %).

Toutefois, il y a des preuves qui indiquent qu'il faut promouvoir davantage le programme du Fonds d'intégration. Bien que certains projets comportent des activités intégrées de sensibilisation, il n'existe pas d'approche systématique de promotion du Fonds d'intégration aux clients, aux employeurs et aux fournisseurs de services. Selon les représentants du Fonds d'intégration, la demande de programmes dépasse actuellement le financement offert aux programmes. Dans l'ensemble, les clients, les employeurs et les parrains sont satisfaits des programmes et services reçus : 71 % des clients interrogés se sont

dits satisfaits ou très satisfaits de leur participation au Fonds d'intégration; 14 % ont été insatisfaits ou très insatisfaits; et 20 % ont été insatisfaits ou très insatisfaits de la mesure dans laquelle ils avaient été informés des services et programmes d'emploi et de formation offerts et de leur accessibilité. Le site Web du Fonds d'intégration et les produits de communication et de promotion font actuellement l'objet d'une mise à jour afin qu'ils soient plus faciles à comprendre, et rédigés dans une langue simple. Une communication et une formulation standard qui expliquent l'admissibilité au programme et les raisons d'une approbation ou d'un refus ont également été préparées et servent à expliquer les décisions aux candidats ou aux particuliers.

Administration du programme – Programmes d'alphabétisation

Les niveaux d'alphabétisation et de compétences essentielles des adultes ont une incidence considérable sur une grande variété de résultats sociaux et économiques. Les marchés du travail reconnaissent la valeur de ces compétences, et en même temps, l'alphabétisation et les compétences essentielles des adultes sont fortement associées à la participation et au mieux-être sociaux. Trois anciens programmes de RHDCC, c'est-à-dire le Programme national d'alphabétisation, le Bureau des technologies d'apprentissage et le Programmes des initiatives d'apprentissage, ont tous contribué à améliorer le niveau d'alphabétisation et de compétences essentielles de la population canadienne. On a déterminé qu'un seul ensemble de conditions générales capables d'harmoniser ces objectifs et résultats pourrait améliorer l'efficacité des dépenses et des programmes.

C'est ainsi qu'on a créé en 2006 le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA) pour réaligner et intégrer ces programmes. Le PAAACEA est administré par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles.

Ce réalignement se traduit par une hausse de l'*efficacité en raison de l'amélioration de la* coordination des activités de programme, de la rationalisation des procédures et de la meilleure répartition des ressources. Le PAAACEA s'appuie sur les succès antérieurs, mais comble aussi les manques à gagner recensés dans les évaluations et les expériences des intervenants, notamment en augmentant la capacité de cibler des groupes en particulier, en constituant et en échangeant des compétences, et en améliorant la coordination et la cohérence du programme par l'établissement de priorités stratégiques.

Administration du programme – Programme des travailleurs étrangers temporaires

Nous avons restructuré le Programme des travailleurs étrangers temporaires pour optimiser son efficacité et introduire des changements importants à la façon dont le programme est administré. Grâce à cela, nous pouvons apporter des améliorations opérationnelles et un régime de surveillance et de conformité au programme. À l'interne, nous avons créé une nouvelle division de la surveillance et de la conformité de même qu'une série robuste et en évolution d'outils et de processus pour suivre le rendement des employeurs et répondre aux cas de non-respect des exigences du programme. Ces changements ont bénéficié d'une couverture médiatique positive, et les employeurs ont fort bien collaboré. De plus, la collaboration avec les régions a été améliorée, et les importants progrès réalisés nous ont permis de remédier aux incohérences régionales dans l'administration du programme.

Plans et réalisations 2008–2009 – Marché du travail	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Augmenter la participation au marché du travail et parfaire les compétences des Canadiens en collaborant avec les provinces, les territoires et des partenaires à la mise en œuvre de stratégies qui élimineront les obstacles à l'emploi et amélioreront les choix et les possibilités. Pour ce faire, il a fallu :	
Mener l'élaboration d'une nouvelle architecture de formation dans le marché du travail afin que cette dernière devienne plus accessible.	Négociation du transfert d'ententes sur le développement du marché du travail non dévolues aux provinces et aux territoires pour l'administration des programmes de formation aux clients admissibles à l'AE. Conclusion de nouvelles ententes sur le développement du marché du travail dévolues avec la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador. Négociation d'une nouvelle génération d'ententes sur le marché du travail pour les clients admissibles qui ne reçoivent pas d'AE pour aider les prestataires d'aide sociale, les immigrants, les personnes handicapées, les jeunes, les travailleurs âgés, et les Autochtones. Conclusion de nouvelles ententes bilatérales sur le marché du travail avec l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Québec et le Manitoba pour mettre en place les engagements visant à élargir les programmes d'emploi et d'acquisition de compétences offerts aux personnes inadmissibles à la formation subventionnée par l'AE.
Veiller à ce que le programme d'AE continue de répondre aux besoins d'un soutien temporaire du revenu des Canadiennes et des Canadiens qui travaillent.	Leadership politique, législatif et opérationnel par la création de l'Office de financement du régime d'assurance-emploi du Canada. Élaboration d'options et de plans pour appuyer les décisions relatives aux projets pilotes de l'AE. Conclusion de l'examen quinquennal des frontières régionales de l'AE, qui s'est traduit par le maintien des actuelles frontières régionales de l'AE. Maintien des mesures de transition de l'AE pendant 18 mois pour terminer la période d'adaptation aux frontières régionales actuelles de l'AE. Dans le cadre de l'annonce faite dans le budget de 2009 en janvier, le gouvernement a prolongé de cinq semaines les périodes de prestations d'AE à l'échelle nationale. Dans le cadre d'un projet pilote, cette mesure était autrefois offerte dans les régions de l'AE où le taux de chômage est élevé. Le gouvernement prolonge également la durée maximale des prestations d'AE de 45 à 50 semaines. Le budget de 2009 prévoit aussi des mesures offrant des prestations de revenu prolongées de l'AE aux travailleurs de longue date qui suivent une formation à long terme (incitatif prolongé AE et formation). Ces mêmes mesures permettent aux travailleurs admissibles qui investissent dans leur formation en utilisant une partie ou la totalité de leurs indemnités de départ (Initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation) d'accéder plus facilement aux prestations.

Plans et réalisations 2008–2009 – Marché du travail *(suite)*	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Élaborer et mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer les compétences des Autochtones.	Mise en œuvre de 16 nouveaux partenariats à la suite de l'expansion et de la prolongation en 2007 du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones. Le budget de 2009 prévoit un ajout de 100 millions de dollars, une somme capable de générer la création de 25 nouveaux partenariats. Coparrainage d'un forum ontarien sur les approches novatrices d'amélioration des ressources humaines autochtones en santé. Collaboration avec Affaires indiennes et du Nord Canada et quatre signataires d'une Entente de développement des ressources humaines autochtones. Collaboration avec l'*Aboriginal Apprenticeship Board of Ontario*, l'*Industry Training Authority* en Colombie-Britannique, et nouveaux développements en Nouvelle-Écosse pour soutenir des initiatives pancanadiennes novatrices visant à assurer la participation des Autochtones aux métiers spécialisés et aux programmes de formation par l'apprentissage. Le Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones, qui comprendra les orientations de la Politique du marché du travail autochtone post 2010 et le financement supplémentaire du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones, a été approuvé dans le budget de 2009.
Évaluer, élaborer et mettre en œuvre des options qui suivront la stratégie du marché du travail autochtone 2009.	Cadre stratégique d'un nouveau programme de formation et d'emploi des Autochtones terminé à 90 %. Toutefois, ce travail a été retardé en raison des préparatifs exigés par la préparation au gouvernement d'une trousse de stimulation économique et les exigences de rapports qui s'y rattachent. Élaboration et annonce du Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones dans le budget de 2009 comme pont en vue de la stratégie qui succédera aux Ententes de développement des ressources humaines autochtones. Les conditions générales de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones ont été prolongées jusqu'au 31 mars 2010 afin que le financement actuel de la SDRHA soit maintenu, le temps qu'on puisse élaborer une stratégie pour y succéder, et ont été ratifiées au moyen d'une annonce dans le budget de 2009. En collaboration avec des partenaires internes, des stratégies d'engagement et de communications ont été mises sur pied pour la stimulation budgétaire (Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones) et les programmes devant succéder à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones.

2.2.2 Activité de programme : Compétences en milieu de travail

Cette activité de programme collabore avec les intervenants et les partenaires de l'industrie dans le cadre de partenariats en milieu de travail visant à cibler et à promouvoir le perfectionnement des compétences en milieu de travail. L'activité Compétences en milieu de travail améliore les résultats d'intégration des immigrants par l'intermédiaire de programmes comme la Reconnaissance des titres de compétence étrangers, le Portail d'immigration Se rendre au Canada, et le Programme des travailleurs étrangers. Cette activité vise aussi à élaborer et à diffuser des connaissances et de l'information, ce qui est primordial pour assurer le bon fonctionnement du marché du travail, grâce à l'information sur les compétences et le marché du travail, notamment la Classification nationale des professions et les Compétences essentielles. Les fonds sont administrés au moyen de contributions votées. Les dépenses de fonctionnement de Compétences en milieu de travail sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère et du Compte d'assurance-emploi.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

En offrant des perspectives de développement des compétences à la population canadienne, et avec l'aide au développement des compétences en milieu

de travail que nous accordent les employeurs et d'autres intervenants, nous veillons à l'existence d'une population active compétente qui répond aux problèmes en milieu de travail. En facilitant la mobilité de la main-d'œuvre et entre les secteurs, nous permettons aux Canadiennes et Canadiens et aux nouveaux venus d'accéder à des emplois significatifs et de renforcer l'efficacité du marché travail.

Activité de programme Compétences en milieu de travail

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
273,8	275,2	199,0	515	625	(110)

Sommaire du rendement du programme – Compétences en milieu de travail

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Possibilités de compétences et d'emploi pour les travailleurs au Canada.	Pourcentage des conseils sectoriels qui atteignent ou dépassent le niveau de rendement attendu.	90 %	**Dépasse** 97 % Résultats historiques 2007 : 95 % 2006 : s.o.	Ce résultat montre une augmentation par rapport à l'objectif à la suite d'améliorations apportées par le Ministère à l'application d'un processus complet et rigoureux d'évaluation par lequel on offre aux conseils sectoriels des objectifs annuels clairs en matière de rendement.
	Augmentation du nombre de gens de métier qui sont tout à fait mobiles au Canada grâce à un certificat du Sceau rouge.	17 000	**Dépasse** 23 187 Résultats historiques 2007 : 21 087 2006 : 20 386	L'objectif a été dépassé compte tenu que le nombre d'inscriptions en formation par l'apprentissage augmente constamment depuis quelques dizaines d'années, ce qui a fait augmenter le nombre de gens de métiers ayant reçu l'homologation du Sceau rouge. On compte maintenant 50 métiers du programme du Sceau rouge, en hausse par rapport à 47 en 2006. Les 50 métiers du programme du Sceau rouge renferment près de 88 % des apprentis enregistrés au Canada.
	Proportion d'immigrants spécialisés occupant des professions ciblées par des interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétence étrangers.	55 %	**Dépasse** 57 % Résultats historiques 2007 : 53,7 % 2006 : s.o.	L'indicateur de rendement se fonde sur les statistiques de Citoyenneté et Immigration Canada sur les immigrants qualifiés et la profession dans laquelle la majorité des membres de ce groupe se déclarent membres, ce qu'on appelle collectivement le marché du travail immigrant (MTI). Après avoir couvert 53 % du MTI en 2007–2008, le PRTCE a fixé un objectif projeté de 55 % pour l'exercice 2008–2009. Jusqu'ici, le programme atteint une couverture de 57 % du MTI, si bien qu'il dépasse ses projections dans les professions suivantes : gestionnaires des finances dans le secteur non réglementé, et gens de métier dans le secteur du tourisme.

Sommaire du rendement du programme – Compétences en milieu de travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Possibilités de compétences et d'emploi pour les travailleurs au Canada.	Nombre d'employés, d'employeurs et d'organismes partenaires ayant pris part aux initiatives novatrices en matière de compétences en milieu de travail (ICMT).	80 000	**Satisfait à presque tous** 77 675	L'objectif n'a pas été atteint parce qu'on a suspendu le financement des nouveaux projets de l'ICMT. Le rendement actuel fait état de 29 projets subventionnés auxquels prennent part 233 partenaires (associations, employeurs, syndicats, universités) et 77 675 participants (employeurs et employés).

Analyse du rendement

L'activité de programme Compétences en milieu de travail contribue de bien des manières aux possibilités d'acquisition de compétences et d'emploi offertes aux travailleuses et travailleurs au Canada. Cette activité de programme a mis en œuvre des initiatives essentielles et novatrices en matière de compétences en milieu de travail grâce à la collaboration des provinces, des territoires, du secteur privé et d'autres intervenants pour améliorer la qualité et l'efficacité du marché du travail en soutenant des mesures de développement des compétences en milieu de travail qui répondent aux problèmes qui touchent le marché du travail. Tout au long de 2008–2009, RHDCC a fait preuve de leadership dans les dossiers économiques nationaux et contribué à l'amélioration de l'efficacité du marché du travail en facilitant la mobilité de la main-d'œuvre, donc en veillant à ce que la population canadienne et les nouveaux venus puissent accéder à des emplois significatifs partout au pays. En collaboration avec les provinces et les territoires, le Ministère a contribué à la réduction ou à l'élimination d'obstacles à la mobilité interprovinciale pour les travailleuses et travailleurs des professions et métiers réglementés. Le Ministère a collaboré avec les provinces, les territoires et les professions réglementées pour se conformer au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur. En vertu des modifications apportées à ce chapitre, les administrations provinciales et territoriales et le gouvernement du Canada ont accepté la pleine mobilité de la main-d'œuvre et la reconnaissance mutuelle immédiate des travailleuses et travailleurs compétents.

Pour assurer une fonction uniforme d'information sur le marché du travail au Canada, RHDCC a amélioré les produits et services d'information sur le marché du travail en les rendant plus accessibles à la population canadienne. Cette information a aidé divers groupes, comme les travailleurs, les employeurs et d'autres intervenants, à faire des choix éclairés, soit en matière de conseils professionnels, de choix d'éducation, ou d'aide aux nouveaux venus à l'étranger ou récemment arrivés au Canada qui veulent savoir où s'installer et travailler. L'aide offerte par Internet a été améliorée grâce au nouveau lancement des sites Web de la Classification nationale des professions et du Guide sur les carrières et à l'amélioration du Portail de l'immigration Se rendre au Canada (www.travailleraucanada.gc.ca). Parmi les améliorations apportées à ce portail, il y a eu enrichissement du contenu, mise à jour complète du Guide Travailler au Canada, élaboration d'une liste des centres de liens de Service Canada et Citoyenneté et Immigration Canada, création d'un mécanisme d'accès contrôlé pour les organisations, et lancement de versions pour les tiers du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers et de *Success BC*. Le Ministère a aussi pris part aux projets du Comité consultatif sur l'information sur le marché du travail du Forum des ministres du marché du travail.

Le Ministère a aussi poursuivi l'amélioration de la qualité des approches sectorielles quant aux compétences en milieu de travail. Par exemple, il a apporté des améliorations pour soutenir les métiers spécialisés et les programmes de formation par l'apprentissage en renouvelant le financement destiné au renforcement du programme du Sceau rouge, faisant ainsi la promotion d'une norme nationale d'excellence de la formation dans les métiers spécialisés. Pour démontrer l'appui continu du gouvernement fédéral au programme du Sceau rouge dans le contexte du nouvel Accord sur le commerce intérieur, la Subvention incitative aux apprentis et la

Subvention à l'achèvement de la formation d'apprentis sont associées aux métiers désignés du programme du Sceau rouge. Le nombre de gens de métier pleinement mobiles au Canada grâce à l'approbation du Sceau rouge serait maintenant de 23 187 personnes en 2008, comparativement à 21 087 en 2007 et à 20 386 en 2006.

Un total de 17 nouveaux outils et programmes de soutien ont été conçus et font l'objet d'une grande utilisation parmi les apprenants, les employeurs et les praticiens. En 2008–2009, on a dénombré environ 400 000 (33 000 par mois) commandes dans des entrepôts et téléchargements sur le Web pour ces produits, dont six se classent parmi les dix publications de RHDCC les plus en demande. Les commentaires des utilisateurs et des intervenants sont positifs, et de plus en plus d'intervenants font connaître leurs pratiques exemplaires sur l'intégration ou l'utilisation d'outils de compétences essentielles et d'alphabétisation. Le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles a offert un financement de base à 22 organisations pour les aider à adopter une gestion responsable et juste sur le plan administratif.

Le Ministère a soutenu les annonces du budget de 2009 en réaction à la forte chute de l'économie et du marché du travail. Plusieurs initiatives annoncées nécessitaient un engagement important des intervenants, ainsi qu'un travail politique et d'élaboration de programmes colossal. Sont au nombre des nouvelles initiatives entreprises dans le cadre de l'activité de programme Compétences en milieu de travail la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti et la Reconnaissance des titres de compétence étrangers.

Le gouvernement du Canada continue d'aider les personnes à s'orienter vers les métiers spécialisés et de faire en sorte que le Canada puisse compter sur l'effectif hautement spécialisé et mobile dont il a besoin pour pourvoir les postes disponibles dans les marchés du travail spécialisés. En vertu d'un investissement de 40 millions de dollars par année dans la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprentis, on améliorera la mobilité des travailleurs, puisque le programme du Sceau rouge est reconnu comme une norme d'excellence en formation et en certification, et les employeurs lui accordent une grande valeur.

À la réunion des premiers ministres en janvier 2009, le Forum des ministres du marché du travail a dû prendre des mesures concertées pour faciliter l'évaluation et la reconnaissance rapides des titres de compétence étrangers. En vertu du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers, le gouvernement du Canada travaille avec ses partenaires et ses principaux intervenants pour éliminer les obstacles à la reconnaissance des titres de compétences étrangers et améliorer les résultats des travailleurs spécialisés sur le marché du travail. En vertu de l'annonce du budget de 2009, ce programme prévoit également l'initiative de Reconnaissance des titres de compétence étrangers qui combine le travail de RHDCC et le travail commun des administrations fédérales et provinciales/territoriales pour honorer l'engagement des premiers ministres à élaborer une approche commune d'évaluation et de reconnaissance des titres de compétence étrangers.

Nous avons élaboré une stratégie de rapports pour toutes les initiatives du budget de 2009 afin d'obtenir plus de détails et de renseignements sur leur état d'avancement. Pour en savoir davantage, consultez le site http://www.fin.gc.ca/pub/report-rapport/2009-1/index-fra.asp.

Leçons tirées

Reportez-vous à la section « Leçons tirées » de l'activité de programme Marché du travail puisque ces activités de programme ont été gérées ensemble en 2008–2009.

Plans et réalisations 2008–2009 – Compétences en milieu de travail	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Mettre en œuvre des initiatives de compétences en milieu de travail novatrices et importantes, en collaboration avec les provinces, les territoires, le secteur privé et d'autres intervenants, pour améliorer la qualité et l'efficacité du marché du travail. Pour ce faire, il a fallu :	
Assurer le leadership sur les questions de l'union économique nationale, en contribuant à une meilleure efficacité du marché du travail.	Par l'intermédiaire des groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux, le programme de Reconnaissance des titres de compétence étrangers (RTCE) a invité toutes les provinces à prendre part aux discussions sur le renforcement de leurs capacités de reconnaissance des titres de compétence étrangers. Le PRTCE a conclu ou est en train de négocier des accords de contribution avec sept provinces (Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Manitoba, Saskatchewan et Colombie-Britannique). Le Ministère a mis en place le plan de travail 2007–2009 du Forum des ministres du marché du travail sur l'Accord sur le commerce intérieur selon des délais préétablis et préparé un plan de travail pour 2009–2010. Le chapitre modifié sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'Accord sur le commerce intérieur a été approuvé à la réunion des premiers ministres en janvier 2009.
Améliorer les produits et services d'information sur le marché du travail (IMT) offerts aux Canadiennes et Canadiens.	Le Ministère a réaligné l'orientation fonctionnelle de l'IMT locale et régionale sur RHDCC et procédé à un nouveau lancement des sites Web de la Classification nationale des professions et du Guide sur les carrières (http://www5.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2006/Bienvenue.aspx et http://www5.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/GC/2001/Bienvenue.aspx). RHDCC a terminé ses recherches sur l'utilisation de l'IMT par les employeurs et les intermédiaires et entrepris des recherches sur les méthodes de mesure de l'incidence de l'IMT. Amélioration du Portail de l'immigration « Se rendre au Canada » (www.travailleraucanada.gc.ca). Parmi les améliorations : renforcement du contenu, mises à jour complètes du Guide travailler au Canada, élaboration d'une liste de centres de liens de Service Canada et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), création d'un mécanisme d'accès contrôlé pour les organisations, et lancement de versions de tiers pour le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers, le gouvernement du Manitoba, CIC et *Success BC*.

Plans et réalisations 2008–2009 – Compétences en milieu de travail *(suite)*	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Améliorer la qualité des approches sectorielles quant aux compétences en milieu de travail.	Élaboration de la prochaine phase de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage. Avancement et achèvement des travaux négociés avec les provinces et territoires dans le cadre de la prolongation d'un an de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage, conçue pour améliorer et harmoniser les systèmes de formation par l'apprentissage dans les métiers du programme du Sceau rouge. Confirmation d'autres ressources en 2008–2009 pour renforcer le programme du Sceau rouge. Élaboration d'un programme de base commun pour harmoniser la formation par l'apprentissage technique dans les principaux métiers du programme du Sceau rouge. Le programme du Sceau rouge est une convergence des intérêts fédéraux et provinciaux pour la formation par l'apprentissage. Les 50 métiers du programme du Sceau rouge représentent 89 % des apprentis inscrits au Canada.
Appuyer les initiatives sectorielles, par exemple, en apportant des modifications dans les secteurs industriels, y compris les industriestraditionnelles, et élaborer de nouvelles approches pour améliorer les partenariats en milieu de travail.	Le Réseau des conseils sectoriels a élargi la portée du conseil du secteur des produits de la mer pour y inclure la transformation d'aliments, a élargi les systèmes de gouvernance du Conseil sectoriel de la culture, et élargi la portée du Conseil de l'entretien des aéronefs pour y inclure les aéroports, les pilotes, et certains fabricants d'aérospatiale. Au cours de l'année qui a pris fin le 31 mars 2008[3], les Conseils ont su injecter environ 39 millions de dollars en provenance de divers intervenants, notamment 20,7 millions de dollars en espèces et 18,3 millions de dollars en nature, dans des projets et des activités. Sur cette même période, le Programme des conseils sectoriels a investi 73,2 millions de dollars. Quelque 11 941 employés ont atteint les normes professionnelles élaborées par neuf conseils sectoriels. Un total de 56 319 employés étaient inscrits dans des cours ou programmes de normes professionnelles propres à un secteur conçus ou modifiés par les conseils en collaboration avec les établissements d'enseignement. Plus de 6 200 employeurs ont mis sur pied ou mis à niveau leurs programmes de formation à la suite des efforts des conseils sectoriels. Près de 12 000 personnes ont assisté à plus de 300 activités de développement des compétences en milieu de travail organisées par les conseils sectoriels. Un total de 92 174 employés se sont inscrits à 568 cours en ligne actuellement offerts par neuf conseils.
Améliorer la qualité des approches sectorielles quant aux compétences en milieu de travail.	Élaboration de la prochaine phase de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage. Avancement et achèvement des travaux négociés avec les provinces et territoires dans le cadre de la prolongation d'un an de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage, conçue pour améliorer et harmoniser les systèmes de formation par l'apprentissage dans les métiers du programme du Sceau rouge. Confirmation d'autres ressources en 2008–2009 pour renforcer le programme du Sceau rouge. Élaboration d'un programme de base commun pour harmoniser la formation par l'apprentissage technique dans les principaux métiers du programme du Sceau rouge. Le programme du Sceau rouge est une convergence des intérêts fédéraux et provinciaux pour la formation par l'apprentissage. Les 50 métiers du programme du Sceau rouge représentent 89 % des apprentis inscrits au Canada.

Plans et réalisations 2008–2009 – Compétences en milieu de travail *(suite)*	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
	Le Réseau des conseils sectoriels a élargi la portée du conseil du secteur des produits de la mer pour y inclure la transformation d'aliments, a élargi les systèmes de gouvernance du Conseil sectoriel de la culture, et élargi la portée du Conseil de l'entretien des aéronefs pour y inclure les aéroports, les pilotes, et certains fabricants d'aérospatiale. Au cours de l'année qui a pris fin le 31 mars 2008[3], les Conseils ont su injecter environ 39 millions de dollars en provenance de divers intervenants, notamment 20,7 millions de dollars en espèces et 18,3 millions de dollars en nature, dans des projets et des activités. Sur cette même période, le Programme des conseils sectoriels a investi 73,2 millions de dollars. Quelque 11 941 employés ont atteint les normes professionnelles élaborées par neuf conseils sectoriels. Un total de 56 319 employés étaient inscrits dans des cours ou programmes de normes professionnelles propres à un secteur conçus ou modifiés par les conseils en collaboration avec les établissements d'enseignement. Plus de 6 200 employeurs ont mis sur pied ou mis à niveau leurs programmes de formation à la suite des efforts des conseils sectoriels. Près de 12 000 personnes ont assisté à plus de 300 activités de développement des compétences en milieu de travail organisées par les conseils sectoriels. Un total de 92 174 employés se sont inscrits à 568 cours en ligne actuellement offerts par neuf conseils.
Faciliter l'entrée de travailleurs étrangers temporaires tout en continuant de faire en sorte que les Canadiennes et les Canadiens soient les premiers à avoir accès aux perspectives d'emploi, et élaborer des mesures de suivi et de conformité pour les employeurs.	Élaboration et mise en place d'un « critère minimal de publicité » pour veiller à ce que les employeurs qui ont fait des efforts raisonnables embauchent ou forment des Canadiennes et Canadiens et des résidents permanents en leur donnant un accès prioritaire avant d'embaucher des travailleurs étrangers temporaires de l'extérieur du Canada. Lancement réussi de projets pilotes de suivi et de conformité en Colombie-Britannique et en Alberta (avis relatif au marché du travail en mode accéléré) et d'un programme national à participation volontaire. Achèvement de la majorité des travaux avec CIC et l'Agence des services frontaliers du Canada sur les modifications au Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés pour renforcer l'intégrité du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Formation et orientation également offertes aux enquêteurs et gestionnaires de cas. En collaboration avec CIC, des améliorations ont été apportées à la gestion et à l'administration du Programme des travailleurs étrangers temporaires par la négociation et la mise en place d'annexes sur les travailleurs étrangers temporaires aux ententes fédérales-provinciales-territoriales sur l'immigration en Ontario et en Alberta. Des lettres d'accord sur le partage d'information ont été conclues avec les gouvernements de l'Alberta et du Manitoba. Des groupes de travail fédéraux-provinciaux sur le Programme des travailleurs étrangers temporaires ont été constitués à Terre-Neuve-et-Labrador, au Québec, en Ontario, au Manitoba et en Saskatchewan. Élaboration et mise en place d'une politique pour faire en sorte que les employeurs embauchent des travailleurs étrangers temporaires uniquement en cas de besoin. Création de groupes consultatifs d'intervenants avec des employeurs et des syndicats pour élaborer une nouvelle méthode principale d'attribution des salaires.

[3] Le Programme des conseils sectoriels mène le Sondage annuel des indicateurs de rendement (SAIR). La collecte, l'analyse et la présentation des données pour l'exercice ayant pris fin en mars 2009 se termineront à l'automne 2009. Par conséquent, au moment où le Rapport ministériel sur le rendement a été préparé, le Programme des conseils sectoriels ne pouvait que présenter des données sur le rendement extraites du Rapport du SAIR 2007–2008.

Plans et réalisations 2008–2009 – Compétences en milieu de travail *(suite)*	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Élaborer des outils et d'autres mécanismes de soutien pour améliorer le niveau d'alphabétisation et de compétences essentielles des Canadiens.	Les Bureaux de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE) ont atteint leurs objectifs sur le plan de la rationalisation de l'évaluation, de l'approbation et de la surveillance des processus de propositions. Ils procèdent actuellement à des projets pilotes d'évaluation des risques, d'une approche de gestion et d'atténuation des impacts, et ces projets devraient améliorer grandement l'efficacité du processus d'évaluation en mettant en place une démarche d'évaluation immédiate des propositions au niveau des cadres. Le BACE a offert un financement de base à 22 organisations pour les aider à adopter une méthode de gestion responsable et juste sur le plan administratif, donc à faciliter leurs activités permanentes à l'appui de leur mandat et des besoins dans le domaine de l'alphabétisation et des compétences essentielles. Des ententes sur le rendement ont été mises en place pour soutenir ces organisations et les organisations qui reçoivent du financement en vertu d'un projet afin de les aider à améliorer leur capacité et à mesurer leurs résultats. Les activités de création de partenariats du BACE aident à créer et à partager des connaissances et des compétences et à approfondir l'élaboration d'outils, de mesures de soutien et de pratiques exemplaires.

2.2.3 Activité de programme : Apprentissage

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'acquérir la formation et les compétences nécessaires pour pouvoir participer à la vie économique fondée sur le savoir et à la société. À cette fin, le programme fonctionne en étroite collaboration avec les provinces et territoires, le secteur bénévole, les institutions financières, les fournisseurs de services et d'autres principaux intervenants afin d'accroître la sensibilisation et l'accès aux occasions d'apprentissage continu en réduisant les obstacles financiers et non financiers pour les apprenants d'aujourd'hui et de demain. Ce secteur compte des programmes mis en œuvre à l'échelle nationale, dont des programmes législatifs et votés. Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) favorise l'accès aux études postsecondaires en fournissant des prêts et des subventions aux étudiantes et étudiants éprouvant des besoins financiers manifestes. Il offre en outre des mesures de gestion de l'endettement pour aider les emprunteurs à effectuer leur remboursement. Le Programme canadien pour l'épargne-études incite les Canadiennes et les Canadiens à épargner en prévision des études postsecondaires de leurs enfants au moyen de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) qui offrent des subventions. L'initiative de Mobilité académique internationale administre les programmes de contributions dans le domaine de la mobilité internationale des étudiants. Les dépenses de fonctionnement de cette activité de programme sont financées au moyen des niveaux de référence du ministère et du Compte d'assurance-emploi.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

L'apprentissage est essentiel au mieux-être individuel des Canadiennes et des Canadiens, ainsi qu'à la productivité et à la compétitivité des employeurs, et à la prospérité du Canada. Les programmes d'apprentissage offrent à la population canadienne des possibilités plus équitables de participer à des études postsecondaires en réduisant les obstacles financiers par l'octroi de prêts et de subventions et en encourageant les Canadiens à épargner pour les études postsecondaires au moyen de subventions et de dispositions fiscales.

Les investissements par l'intermédiaire de programmes d'apprentissage donnent des avantages considérables aux employeurs et à l'économie puisqu'ils augmentent le nombre, le niveau de scolarité et les compétences des employés éventuels, créent davantage d'emplois et des emplois mieux rémunérés pour les Canadiennes et les Canadiens, augmentent considérablement le montant de l'assiette fiscale dont disposent les gouvernements, et réduisent beaucoup les transferts gouvernementaux comme l'aide sociale. Des recherches démontrent clairement que les personnes qui ont fait des études postsecondaires sont susceptibles d'être

plus productives, de gagner un meilleur revenu, de se retrouver moins souvent au chômage, et de demeurer plus longtemps sur le marché du travail. En outre, la formation et les études supérieures donnent une population mieux instruite, ce qui est étroitement lié à des collectivités plus sûres, à une population en santé, à un environnement durable, à une plus grande participation au bénévolat et aux dons de bienfaisance, à une meilleure appréciation de la diversité et à une cohésion sociale plus solide.

Activité de programme Apprentissage

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
2 096,6	2 136,2	2 134,4	396	574	(178)

Sommaire du rendement du programme – Apprentissage

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Réduction des obstacles financiers à la participation aux études postsecondaires grâce aux prêts et bourses.	Satisfaction des clients à l'égard de la qualité générale des services fournis par le Programme canadien de prêts aux étudiants.	75 %	**Satisfait à tous** 74 % (marge d'erreur de +/- 3,1 %) Résultats historiques 2004–2005 : 70 %	Le taux de satisfaction de la clientèle est demeuré stable.
	Pourcentage de prêts consolidés dans l'année de prêt 2005–2006 qui étaient en souffrance à la fin de l'année de prêt 2007–2008 (prêts directs seulement).	8 %	**Dépasse** 16,6 % Résultats historiques 2004–2005 : 37,7 % pour la cohorte de 2001–2002	La réduction des taux de défaut de paiement est principalement attribuable aux efforts améliorés de communication avec les emprunteurs.

Sommaire du rendement du programme – Apprentissage *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Les Canadiennes et les Canadiens ayant des enfants de moins de 18 ans ont un régime enregistré d'épargne-études.	Pourcentage d'enfants de moins de 18 ans dans l'année civile en cours qui ont déjà reçu une incitation canadienne à l'épargne-études (p. ex., le Bon d'études canadien ou la Subvention canadienne pour l'épargne-études).	37 %	**Dépasse** 39,3% Résultats historiques 2004 : 29 %	L'objectif de 2008–2009 a été dépassé en raison des modifications annoncées dans le budget de 2007 et le budget de 2008, qui ont rendu les REEE plus souples et attrayants pour les Canadiennes et les Canadiens. Les communications et les améliorations apportées à la stratégie de rayonnement ont contribué à augmenter le taux de participation chez les familles à revenu faible ou moyen.
	Montant ($) des actifs investis dans des Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au cours d'un exercice donné.	29 milliards de dollars	**Satisfait dans une certaine mesure** 23 milliards de dollars Résultats historiques Mars 2004 : 23 milliards de dollars	L'actif en REEE a été inférieur aux objectifs en raison de la forte baisse des marchés financiers, mais supérieur à l'ensemble du marché. La population canadienne ont continué d'épargner en 2008 en cotisant 3 milliards de dollars à leurs REEE.
Les Canadiennes et les Canadiens ayant des enfants de moins de 18 ans connaissent les incitatifs à l'épargne pour un REEE.	Pourcentage de familles avec enfants au courant du Régime enregistré d'épargne-études.	Aucun objectif établi	54 % des répondants à un sondage mené en 2007 étaient au courant de l'existence des Régimes enregistrés d'épargne-études.	Les communications et activités de rayonnement en cours favorisent la promotion des REEE.

Sommaire du rendement du programme – Apprentissage *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
L'accès accru aux études à l'étranger permet aux étudiants canadiens d'obtenir des connaissances et des compétences qui contribuent à un avantage compétitif dans un milieu de plus en plus mondialisé.	Nombre d'étudiants de niveau postsecondaire qui ont pris part à la MAI.	Aucun objectif établi	300 étudiants Résultats historiques 2004–2005 : 300 étudiants	La participation au programme demeure stable.
	Degré de satisfaction des étudiants à l'égard de l'expérience qu'ils ont vécus dans le cadre de l'initiative de mobilité académique internationale (MAI).	85 %	**Dépasse** 2007–2008 : 94 % Résultats historiques 2004–2005 : 97 %	Ce sont les résultats de 2007–2008 qui apparaissent en raison de retards des rapports de sondages.

Analyse du rendement

Les étudiants canadiens ont continué d'avoir recours aux programmes de RHDCC pour les aider à épargner en vue de leurs études postsecondaires ou à les financer. Grâce en partie à l'aide offerte par les programmes de RHDCC, parmi les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques, le Canada est celui qui a affiché le plus haut pourcentage de la population ayant des titres de compétences de niveau postsecondaire. La tendance à l'établissement d'un effectif spécialisé augmente avec le temps. En 2008, 38,1 % des Canadiennes et des Canadiens de 17 à 21 ans poursuivaient des études postsecondaires, en hausse par rapport à 37,6 % en 2004 et à 30,4 % en 1990. De plus, le pourcentage de la population active canadienne (25 à 64 ans) ayant des titres de compétences de niveau postsecondaire connaît également une hausse continue, ayant atteint 64,3 % en 2008 (en hausse par rapport à 60,4 % en 2004 et à 44,2 % en 1990)[4].

En 2008–2009, 473 000 emprunteurs (36 % de l'ensemble des étudiants à plein temps des provinces et territoires participants) ont tiré parti du PCPE, comparativement à 455 000 étudiants (40,7 % de l'ensemble des étudiants à plein temps des provinces et territoires participants) en 2004–2005. En 2008–2009, le Ministère a investi 2,0 milliards de dollars en prêts et 143,2 millions de dollars dans 86 000 subventions canadiennes pour études et subventions canadiennes d'accès, comparativement aux investissements de 1,9 milliard de dollars de prêts et de 127,9 millions dans 75 300 subventions en 2005–2006. Le PCPE a également amorcé une série de projets d'évaluation pour mesurer son incidence sur l'accessibilité des études postsecondaires; les résultats seront connus en 2010–2011.

Les investissements dans les REEE se veulent également une source importante de financement des études postsecondaires. En 2008–2009, 228 800 étudiants (14,53 % de l'ensemble des étudiants à temps plein) ont retiré 1,5 milliard de dollars de leur REEE pour fréquenter un établissement d'enseignement postsecondaire, comparativement à 131 300 étudiants et à 632,3 millions de dollars en 2004–2005. Dans l'ensemble, en date de décembre 2008, 39,3 % des enfants de moins de 18 ans pouvaient compter sur un REEE pour les aider à financer leur participation future à des études postsecondaires (comparativement à 29 % en décembre 2004)[5]. Cette augmentation reflète les résultats des communications et de la

[4] Voir *Regards sur l'éducation 2008* et *Regards sur l'éducation 2004*, www.ocde.org.

[5] D'après les résultats de l'Enquête sur la population active.

stratégie de rayonnement du Ministère, et les améliorations apportées au Programme canadien pour l'épargne-études.

Sur cette même période, les Canadiennes et Canadiens ont cotisé 3,1 milliards de dollars à des REEE, comparativement à 2,27 milliards de dollars en 2004–2005. Le pourcentage d'enfants admissibles qui ont déjà reçu un Bon d'études canadien, offert pour la première fois en 2005, s'est établi à 16,3 % en décembre 2008. Depuis l'entrée en vigueur du Programme canadien pour l'épargne-études en 1998, 4,72 milliards de dollars ont été versés en subventions et en bons, ce qui s'est traduit par une augmentation de l'actif de REEE disponible à 23 milliards de dollars en date du 31 mars 2009 en vue des études postsecondaires futures d'enfants canadiens.

Le Ministère a investi 3,36 millions de dollars dans l'Initiative de mobilité académique internationale pour aider 300 Canadiennes et Canadiens aux études à financer leur participation à des activités d'apprentissage et d'acquisition de compétences à l'étranger, et soutenir 75 projets auxquels participent plus de 200 partenaires canadiens, et un nombre semblable de partenaires étrangers.

En 2008, la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) a versé 341,2 millions de dollars sous forme de bourses, pour un investissement total de 370,5 millions de dollars (y compris les frais d'exploitation). La FCBEM a attribué des bourses moyennes de 3 000 $ aux étudiants de niveau postsecondaire d'après leurs besoins financiers, 28 688 bourses d'accès (valeur totale de 50,4 millions de dollars) aux étudiants de familles à faible revenu, et 3 198 bourses d'excellence du millénaire, évaluées à 4 000 $ ou 5 000 $, selon le type de bourse. La FCBEM a été créée en 1998 dans le cadre de la *Loi d'exécution du budget*, par une fondation de 2,5 milliards de dollars et avait pour mandat d'accorder des bourses pendant dix ans. Son mandat arrive à échéance en 2009. Le budget de 2008 stipule que la FCBEM sera dissoute après un processus de liquidation qui doit prendre fin en juillet 2010.

Le Ministère continue de travailler aux conditions générales entourant la liquidation de l'actif et du passif de la FCBEM et travaille avec la FCBEM pour créer des bourses de transition à offrir aux bénéficiaires des bourses de la FCBEM, et le mécanisme d'administration des bourses d'excellence de la FCBEM.

Leçons tirées

Rationalisation de l'administration – Programme canadien de prêts aux étudiants

Depuis 2000, le Programme canadien de prêts aux étudiants était administré par deux fournisseurs de services distincts du secteur privé. Comme la date d'expiration des contrats originaux approchait, RHDCC a cherché à améliorer ces dispositions. On a reconnu que le fait de passer de deux fournisseurs de services à un seul simplifierait l'administration du programme. De plus, cette simplification améliore grandement la gestion du rendement, puisque cette dernière se fait en fonction du rendement. En vertu du nouveau contrat, le fournisseur de services peut gagner ou perdre une somme considérable de financement en fonction de son rendement dans des domaines comme la réduction des défauts de paiement et l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

Plans et réalisations 2008–2009 – Apprentissage	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Moderniser l'aide financière aux étudiants, tel qu'annoncé dans le plan Avantage Canada.	Amélioration considérable de toutes les recommandations figurant dans le rapport de mai 2007 du Bureau du vérificateur général, c'est-à-dire la documentation de tous les processus d'admissibilité et d'évaluation des besoins par secteur de compétence, l'élaboration d'un cadre révisé de mesure du rendement, et l'entrée en vigueur du nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants. Élaboration d'un nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants offrant une structure de contrôle plus solide pour l'administration des subventions fédérales. Conclusion de la transition à un seul fournisseur de services du Programme canadien de prêts aux étudiants pour rationaliser et moderniser l'aide financière aux étudiants, de façon à permettre au programme de réduire davantage le taux de défaut de paiement et d'améliorer les services offerts aux emprunteurs. Renforcement de l'intégrité, de la gouvernance, de l'imputabilité et de la gérance des programmes en mettant en œuvre les recommandations tirées des évaluations et de l'examen opérationnels du Programme canadien pour l'épargne-études. Renouvellement des ententes de REEE avec les fournisseurs et transition avec succès vers un seul fournisseur de services pour les emprunteurs, de façon à améliorer la capacité de RHDCC de réduire les taux de défaut de paiement et d'améliorer les services.
Élaborer des options de politiques et des choix d'instruments relatifs aux obstacles financiers et non financiers.	Suite des travaux diagnostiques, de politiques et de programmes avec les provinces, territoires, autres ministères fédéraux et organismes non gouvernementaux pour finaliser la conception des politiques et les détails d'administration du nouveau Programme canadien de prêts aux étudiants, du Programme d'aide au remboursement et des autres modifications aux programmes d'aide financière aux étudiants annoncées dans le budget de 2008. Renouvellement et expansion de l'Initiative de mobilité académique internationale dans le cadre du renouvellement des conditions générales de la Stratégie emploi jeunesse, à compter du 1er avril 2009. Élaboration et mise en place de mesures pour encourager les Canadiennes et les Canadi ens à épargner davantage en vue des études postsecondaires de leurs enfants. Utilisation d'une stratégie de communication et de rayonnement ciblée sur les familles à revenu faible et moyen pour augmenter la sensibilisation aux incitatifs à l'épargne en vue des études postsecondaires et encourager les familles à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants.

2.3 Résultat stratégique 3: Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables et productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces

Description du résultat stratégique

Ce résultat stratégique cherche à promouvoir et à soutenir des relations industrielles stables et des milieux de travail sécuritaires, justes, sains, équitables et productifs dans les secteurs de compétence fédérale. Il prévoit l'élaboration d'une législation et d'une réglementation du travail dans le but d'équilibrer efficacement les droits du travailleur et les responsabilités de l'employeur. Il vise à s'assurer que les milieux de travail de compétence fédérale respectent les droits et les obligations établis par la législation du travail. Il gère par ailleurs les relations de travail internationales et intergouvernementales du Canada, ainsi que les affaires autochtones en matière de travail.

2.3.1 Activité de programme : Travail

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme assure la promotion et la viabilité de relations industrielles stables et d'un milieu de travail sécuritaire, juste et productif dans les secteurs de compétence fédérale. Elle recueille, diffuse et analyse de l'information sur le travail et les milieux de travail, préconise des relations patronales-syndicales constructives, fait en sorte que les normes du travail minimales et les dispositions sur la protection de la santé et de la sécurité au travail soient appliquées, et représente le Canada aux activités internationales en matière de travail. Les employés comptent sur les agents du Programme du travail pour protéger leur santé et leur sécurité au travail, car ceux ci font la promotion d'une culture de santé et de sécurité, notamment par la formation de comités de santé et de sécurité au travail, et l'application du droit de refuser un travail dangereux et d'autres droits relatifs à la santé et à la sécurité au travail. Les Autochtones, les minorités visibles, les femmes et les personnes handicapées se tournent quant à eux vers le Programme du travail pour promouvoir l'égalité des perspectives d'emploi. Les dépenses de fonctionnement de cette activité de programme sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère[6].

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

Ce résultat stratégique favorise la reprise et la prospérité économiques du Canada en réduisant la fréquence et la durée des interruptions de travail dans les secteurs nationaux critiques comme les ports, les chemins de fer, les aéroports et les entreprises de téléphonie, en créant des conditions propices à des milieux de travail modernes et productifs où les employés sont hautement motivés et engagés de façon constructive avec la direction à résoudre les problèmes et à innover, et en aidant les entreprises à réduire leurs coûts et à préserver la santé des travailleurs en réduisant au minimum les blessures et maladies en milieu de travail. Il aide aussi les employeurs à tirer pleinement parti du capital humain de plus en plus diversifié du Canada par des efforts de rayonnement et d'intégration, recueille, analyse et communique des renseignements sur les tendances en milieu de travail qu'utilisent les décideurs, les chercheurs et les parties dans leurs négociations collectives, et empêche le sous-enrichissement des sociétés canadiennes par les concurrents étrangers qui cherchent à gagner un avantage injuste en ne tenant pas compte de normes du travail fondamentales.

Par ailleurs, le Programme du travail contribue à la santé, à la sécurité physique et à la sécurité économique des Canadiennes et des Canadiens en veillant à ce que les sites de travail soient sécuritaires, en offrant des solutions et une rémunération aux travailleurs qui ont été congédiés injustement, qui n'ont pas été payés ou qui ont été blessés au travail, en veillant à ce que les réservistes qui servent leur pays puissent retourner à leur emploi précédent après une mission, et en appliquant des règles et en encourageant des pratiques qui aident la population canadienne à équilibrer leurs responsabilités professionnelles et familiales et leur participation citoyenne.

[6] Un faible pourcentage du coût législatif de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* lié aux demandes antérieures à 1998 est financé au moyen du Compte d'assurance-emploi.

Enfin, le Programme du travail aide à renforcer la place qu'occupe le Canada dans le monde en jouant un rôle de leadership dans les organismes multilatéraux qui s'intéressent aux questions d'emploi et de travail en négociant des accords de coopération dans le domaine du travail parallèlement à des accords de libre-échange, ce qui fait ainsi avancer les intérêts économiques du Canada et ses valeurs fondamentales à l'étranger, et en établissant des relations autour des questions de main-d'œuvre avec de nouvelles puissances comme le Brésil et la Chine.

Activité de programme Travail

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
271,4	262,7	261,2	936	935	1

Sommaire du rendement du programme – Travail

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération.	Pourcentage des différends liés à des négociations collectives réglés en vertu de la partie I (relations de travail) du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail.	90 %	**Dépasse** 96,3 % Résultats historiques 2007 : 92,1 % 2006 : 96,9 % 2005 : 96,9 % 2004 : 88,8 %	Pour l'année 2008, 96,3 % des différends liés aux négociations collectives ont été réglés sans arrêt de travail. [Source des données : Système de registres des médiations et des arbitrages, Programme du travail.]
	Pourcentage des plaintes de congédiement injustifié réglées par des inspecteurs (partie III du *Code canadien du travail*).	75 %	**Satisfait à presque tous** 73 % Résultats historiques 2007–2008 : 76 % 2006–2007 : 74 % 2005–2006 : 74 % 2004–2005 : 71 %	73 % des plaintes pour mises à pied injustes ont été résolues. Les inspecteurs du Programme du travail ont aidé 1 229 employeurs à résoudre les plaintes déposées par d'anciens employés qui prétendaient que leur mise à pied était injuste. [Source des données : AT2000, Programme du travail.]

Sommaire du rendement du programme – Travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Milieux de travail sécuritaires, équitables, sains, stables et productifs où règne la coopération.	Satisfaction des clients à l'égard des données de la Division de l'information sur les milieux de travail.	90 %	**Non évalué** Résultats historiques 2006–2007 : 96,4 % 2007–2008 : Comme il n'y a pas eu de sondage en 2007–2008, ce sont les résultats de 2006–2007 (96,4 %) qui figurent dans le RMR 2007–2008.	Un questionnaire électronique sur la satisfaction de la clientèle a fait l'objet d'un numéro du *Bulletin du travail*, a été inclus dans la table des matières de deux autres, et distribué par les Services à la clientèle à 344 clients. Malheureusement, en raison des complications technologiques, le taux de réponse a été trop faible pour que l'expérience réussisse. Toutefois, pour les 63 réponses que nous avons reçues, 65 % des clients ont été très satisfaits ou satisfaits de la qualité globale du *Bulletin du travail*, et 59 % ont été très satisfaits ou satisfaits de la qualité globale de l'information donnée.
	Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant à verser relativement à des plaintes visées par la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injustifié).	75 %	**Dépassé** 79,44 % Résultats historiques 2007–2008 : 57,93 %[7] 2006–2007 : 74 %	Les inspecteurs du Programme du travail ont établi que les employeurs devaient 3 995 211 $ aux employés en salaires non versés et autres sommes auxquelles ils avaient droit. Sur cette somme, 3 141 921 $ ont été récupérés. [Source des données : AT2000, Programme du travail.]
Réduction du temps perdu en raison de blessures ou de décès dans les secteurs de compétence fédérale.	Taux d'incidence des accidents invalidants (TIAI) mesurant le changement dans le taux de blessures et de maladies avec perte de temps, y compris les décès, au sein des industries relevant de la compétence fédérale d'une année à l'autre.	Réduire de 10 % le TIAI sur cinq ans (d'ici 2008–2009) dans les secteurs à risque élevé.	**Non évalué** Jusqu'à l'achèvement de l'évaluation quinquennale et de la période de préparation du rapport.	L'évaluation quinquennale et la période de préparation du rapport pour l'objectif du TIAI n'est pas encore terminée. La statistique nationale, ou globale, du TIAI pour tous les secteurs de réglementation fédérale montre une baisse de 0,2 % en 2007. Pour les quatre secteurs prioritaires (communications, transport routier, transport aérien, et radiodiffusion), le TIAI est passé de 3,05 % en 2005 à 3,33 % en 2007, une augmentation de 9,2 %. [Source des données : Base de données sur les accidents du travail dans les industries de compétence fédérale, Programme du travail.]

[7] Deux faillites importantes en Ontario ont déplacé les résultats; si ces dernières étaient exclues, le résultat serait de 84,79 %.

Sommaire du rendement du programme – Travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux travaillent ensemble aux principaux dossiers du travail, notamment la santé et la sécurité au travail, les normes du travail, l'équité en matière d'emploi, les relations industrielles et les activités et affaires internationales du travail.	Les activités et extrants prévus pour 2008–2009 sont : – entretiens réguliers des comités fédéraux-provinciaux-territoriaux chargés de ces dossiers; et publication d'un énoncé commun des ministres fédéraux-provinciaux-territoriaux sur la violence en milieu de travail.	Aucun	**Satisfait à tous**	Un questionnaire électronique sur la satisfaction de la clientèle a fait l'objet d'un numéro du Bulletin du travail, a été inclus dans la table des matières de deux autres, et distribué par les Services à la clientèle à 344 clients. Malheureusement, en raison des complications technologiques, le taux de réponse a été trop faible pour que l'expérience réussisse. Toutefois, pour les 63 réponses que nous avons reçues, 65 % des clients ont été très satisfaits ou satisfaits de la qualité globale du Bulletin du travail, et 59 % ont été très satisfaits ou satisfaits de la qualité globale de l'information donnée.
Respect des engagements internationaux du Canada en matière de travail.	Les activités prévues pour 2008–2009 sont : – négociation d'accords de coopération dans le domaine du travail d'après le calendrier de négociations commerciales du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.	Aucun	**Satisfait à tous**	Trois accords de coopération dans le domaine du travail ont été finalisés.

Sommaire du rendement du programme – Travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Respect des engagements internationaux du Canada en matière de travail.	Gestion des actuelles relations de coopération, y compris des activités coopératives.	Aucun	**Satisfait à tous**	Des activités ont eu lieu en vertu du Cadre de coopération Canada–Chine dans les domaines des relations industrielles et des normes du travail, et en vertu des protocoles d'entente Canada-Brésil et Canada-Argentine sur la coopération dans le domaine du travail et l'inspection des milieux de travail. Il y a aussi eu des séminaires sur l'emploi des jeunes et la liberté d'association en vertu de l'Accord nord américain de coopération dans le domaine du travail.
	Représentation du Canada à l'Organisation internationale du Travail et à la Conférence inter-américaine des ministres du Travail, et à toute autre conférence prévue de l'Organisation des États américains.	Aucun	**Satisfait à tous**	Le Canada a fait la promotion des intérêts et des priorités des Canadiens et joué un rôle de leadership à l'Organisation internationale du travail (OIT) à titre de chaire permanente des pays industrialisés à l'économie de marché (PIEM), en tant que membre du Comité directeur de l'OIT, et en apportant ses compétences dans les dossiers importants liés au domaine du travail, en particulier l'élaboration de normes du travail internationales. Le Canada a joué un rôle essentiel pour convaincre les pays d'optique commune à promouvoir une augmentation des efficacités, un renforcement de la gouvernance et une réforme des normes. Le Canada a aussi continué d'exercer un rôle de leadership à la Conférence inter-américaine des ministres du Travail (CIAMT), en demeurant le principal donateur du fonds RIAL, un fonds d'assistance technique de la CIAMT, la principale tribune de dialogue sur le travail qui existe à l'intérieur du cadre de l'Organisation des États américains (OEA) et en coprésidant le Groupe de travail 2, dont la tâche consiste à examiner les mécanismes de renforcement des capacités des ministres du Travail. Le Programme du travail contribue aussi au processus d'assemblée générale de l'OEA en donnant de l'information sur les résolutions liées à la main-d'œuvre.

Sommaire du rendement du programme – Travail *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Respect des engagements internationaux du Canada en matière de travail.	Financement de projets de dialogue social et de renforcement de capacités pour un total de 2,2 millions de dollars.	Aucun	**Satisfait à presque tous**	94 % du financement des paiements de transfert a été consacré aux projets et aux bénéficiaires admissibles. Au cours des trois dernières années, le Programme du travail a dépensé la totalité de ses deux enveloppes de subventions. Toutefois, le volet des contributions aux projets de dialogue social au Canada montre un taux inférieur aux attentes. La subvention du projet de deux ans intitulée *Strengthening the Inter-American Network for Labor Administration* (RIAL) a financé cinq ateliers partout dans l'hémisphère dans les domaines suivants : santé et sécurité au travail (Pérou, octobre 2008); services d'emploi dans le domaine public (Panama, décembre 2008); régimes d'information sur le marché du travail et de migration de la main-d'œuvre (Canada, février 2009); inspection des milieux de travail (États-Unis, mai 2009); et intégration des deux sexes (Argentine, juillet 2009). Ces ateliers ont permis aux représentants des ministres du Travail des Amériques, du *Trade Unions Technical Advisory Council* (COSATE), du *Business Technical Advisory Committee on Labour Matters* (CEATAL), et à d'autres acteurs clés de s'échanger des pratiques exemplaires et des leçons tirées sur d'importants dossiers liés au travail. Le site http://www.sedi.oas.org/ddse/english/cpo_trab.asp contient les détails de ces ateliers et d'autres projets. Le financement a aussi facilité l'expansion du portefeuille de programmes du RIAL, une banque de données virtuelles sur les programmes, politiques et projets entrepris par les ministres du Travail des Amériques, et la réalisation et la publication de quatre études sur les dossiers actuels du travail dans la région, y compris une étude sur l'institutionnalisation des sexes parmi les ministres du Travail. Ce sont les contributions en vertu des activités coopératives canadiennes de consultation et d'établissement de partenariats de ce volet qui ont subventionné l'organisation de tables rondes virtuelles, l'organisation d'une conférence internationale intitulée « Humanizing Trade II », et une initiative de recherche sur les normes du travail dans le contexte de la mondialisation. Ces projets visaient à promouvoir le dialogue entre universitaires, gouvernements, organisations d'employeurs et d'employés, et organismes non gouvernementaux, et à faire avancer la recherche et la connaissance sur les liens entre le commerce et le travail.

Analyse du rendement

L'un des objectifs stratégiques du Programme du travail est de promouvoir des relations syndicales-patronales harmonieuses et de réduire le nombre d'arrêts de travail puisque ces derniers nuisent à l'économie canadienne. Pour mesurer l'efficacité de ses services à cet égard, le Programme du travail suit le pourcentage des différends de négociations collectives réglés sans arrêts de travail, et a pour objectif d'atteindre 90 %. Cet objectif est constamment atteint ou dépassé depuis dix ans, à l'exception de 2004–2005, année où le taux de règlement a été de 89 %. En 2008, 96,3 % des conflits ont été réglés sans arrêt de travail.

Un autre objectif stratégique consiste à veiller à ce que les milieux de travail soient sains et sécuritaires. Une grande réalisation dans ce domaine a été l'élaboration et la mise en place de deux nouveaux organismes de réglementation en vertu du *Règlement sur le programme de prévention* des risques relatif aux dangers ergonomiques et la prévention de la violence en milieu de travail, ces deux projets se fondant sur de vastes consultations menées auprès des représentants d'employeurs et d'employés.

Un troisième objectif stratégique consiste à éliminer la discrimination en milieu de travail, et en particulier la promotion de la représentation égale des quatre groupes désignés (femmes, Autochtones, personnes handicapées et minorités visibles) dans les milieux de travail de compétence fédérale. Le secteur privé a fait d'énormes progrès en matière de représentation des membres des groupes des minorités visibles. L'efficacité des programmes visant à promouvoir l'équité en matière d'emploi auprès des groupes désignés est, il faut l'avouer, difficile à mesurer; quoi qu'il en soit, il aurait été improbable que l'on réalise des progrès à cet égard en l'absence d'exigences législatives, de la présentation publique et obligatoire des résultats, et d'un programme de facilitation, notamment la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme, qui a offert une aide proactive aux employés et aux employeurs qui cherchaient à résoudre des problèmes de relations raciales.

Un quatrième objectif consiste à faire en sorte que le secteur public fédéral offre une rémunération juste aux accidentés du travail. À cet égard, des mesures importantes ont été prises en collaboration avec les commissions provinciales d'indemnisation des accidentés du travail pour qu'on améliore l'administration de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE) et les processus de consultation et de partage d'information en vertu des ententes administratives actuelles avec les commissions provinciales d'indemnisation des accidentés du travail afin que nous soyons mieux informés sur les nouveaux dossiers et que nous puissions améliorer le taux de conformité des employeurs à la LIAE.

Un cinquième objectif stratégique consiste à soutenir les principales priorités gouvernementales comme la promotion des valeurs canadiennes à l'étranger, le leadership au sein de forums internationaux dans les Amériques et avec les provinces et territoires, et les défis que doivent relever les Autochtones et les Canadiennes et les Canadiens vivant en milieu nordique. Au nombre des grandes réalisations en 2008–2009, citons la conclusion réussie d'un accord de coopération dans le domaine du travail avec la Jordanie, la signature d'accords avec le Pérou et la Colombie, et des activités réussies sur les dossiers liés au domaine du travail en vertu du cadre de coopération Canada–Chine dans les domaines des relations industrielles et des normes du travail.

En ce qui a trait à l'élaboration de nouvelles initiatives, le Programme du travail a entrepris des consultations à l'appui de la modernisation de la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*. Un document de consultation, qui présentait une analyse neutre des recommandations, contenait le rapport final de la Commission sur l'examen des normes du travail fédérales, intitulé *Équité au travail : Des normes du travail fédérales pour le XXIe siècle,* et des questions pour stimuler les discussions ont été préparées et publiées lorsque le processus de consultation s'est mis en branle.

On a apporté d'importantes modifications aux actuelles politiques et lois sur les milieux de travail pour que l'État puisse intervenir étant donné les nouveaux problèmes auxquels se butent l'économie canadienne et la société canadienne. L'élaboration réglementaire du Programme de protection des salariés (PPS) a permis l'entrée en vigueur de la *Loi sur le Programme de protection des salariés* en juillet 2008. Des modifications législatives ont été mises sur pied avec succès à la suite du budget de 2009, si bien que le PPS couvre désormais les primes et indemnités de départ, en plus de sa couverture actuelle des salaires et des congés payés, ce qui offre une meilleure protection aux travailleurs canadiens dont l'employeur déclare faillite ou est mis sous tutelle.

Enfin, sous la gouverne de la ministre du Travail, le gouvernement a préparé une stratégie complète de réinsertion des réservistes. La principale loi qui sous-tend cette stratégie a été adoptée le 16 avril 2008. Des modifications au *Code canadien du travail* et à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* protègent l'emploi des fonctionnaires fédéraux et des employés d'entreprises de réglementation fédérale lorsqu'ils prennent part, en tant que réservistes, à des opérations militaires désignées ou à une formation annuelle. Le Programme du travail a rédigé des modifications au *Règlement du Canada sur les normes du travail*.

Leçons tirées

Le ministre du Travail a commandé une étude spécialisée en 2008–2009 auprès d'un expert indépendant, qui s'est penché sur les causes et les répercussions des arrêts de travail dans le secteur privé de réglementation fédérale afin d'élaborer des options acceptables pour les syndicats et les cadres pour remédier aux problèmes liés aux arrêts de travail. Le rapport de cet expert, intitulé *Les arrêts de travail dans le secteur privé de compétence fédérale : Des solutions innovatrices*, a conclu que « l'initiative stratégique optimale que l'on peut adopter à cette étape-ci pour réduire le risque, la fréquence et la durée des arrêts de travail consiste à investir dans des mesures qui permettent une amélioration systématique des relations syndicales-patronales dans le secteur privé de compétence fédérale ». Nous pouvons donc conclure que, outre la prestation continue de services de médiation et de conciliation en vertu du *Code canadien du travail*, il est nécessaire d'informer davantage les clients de l'existence du Programme de médiation préventive et du Programme de partenariat syndical-patronal. Afin d'aider les parties à rebâtir leur confiance et à rétablir leurs relations de travail coopératives, nous préparons une nouvelle session de formation relative à la période postérieure aux arrêts de travail.

Plans et réalisations 2008–2009 – Travail	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Mettre en œuvre dans leur intégralité les politiques et les programmes récemment approuvés qui visent à favoriser des milieux de travail justes et productifs.	Le 16 avril 2008, une nouvelle loi visant à protéger l'emploi des réservistes réglementée par le gouvernement fédéral est entrée en vigueur. Le Programme de protection des salariés a été mis en œuvre avec succès après son adoption en juillet 2008. Les modifications législatives annoncées dans le budget 2009 pour élargir la *Loi sur le Programme de protection des salariés* afin qu'elle vise aussi les primes et indemnités de départ ont aussi été mises en œuvre avec succès. L'identification et l'évaluation proactives des dangers liés à l'ergonomie et la question émergente de la prévention de la violence en milieu de travail ont fait l'objet de nouvelles exigences réglementaires. Le nouveau programme d'équité salariale a été mis en place, et des médiateurs ont été formés pour offrir de l'aide.
Faire avancer les intérêts et les valeurs des Canadiennes et des Canadiens dans la négociation et la mise en place de normes et d'accords internationaux du travail.	Des accords de coopération dans le domaine du travail Canada–Colombie et Canada–Pérou ont été conclus et signés. L'accord de coopération dans le domaine du travail Canada–Jordanie a été conclu. Il y a eu des activités empreintes de succès en vertu du cadre de coopération Canada–Chine dans le domaine des relations industrielles et des normes du travail. En cherchant avant tout à renforcer la gouvernance, la capacité et l'aptitude de l'Organisation internationale du Travail d'offrir de l'aide pratique à ses membres dans un contexte de mondialisation, le Programme du travail a influé sur le résultat de la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail sur la justice sociale pour une mondialisation équitable. Deux autres provinces ont accepté les obligations des accords de coopération dans le domaine du travail du Canada.
Élaborer des options novatrices en matière de politiques et de programmes qui tiennent compte de l'évolution des réalités dans les milieux de travail au Canada.	Une étude a examiné les causes et les répercussions des arrêts de travail dans le secteur privé de compétence fédérale et visait à élaborer des options pour réduire leur fréquence et leur durée. On procède actuellement à l'élaboration et à la mise en place des étapes correspondant aux recommandations du consensus qui se dégage de l'étude. Les consultations à l'appui de la modernisation de la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* ont commencé le 13 février 2009 au moment où un document de consultation a été publié. Il y a eu conclusion d'une entente avec plusieurs commissions provinciales d'indemnisation des accidentés du travail pour mieux informer chacune des organisations sur les nouveaux enjeux, y compris les appels et la modification des politiques, des frais, des procédures, des règles ou des lois susceptibles d'avoir un effet sur l'administration de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*.

2.4 Résultat stratégique 4: Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Description du résultat stratégique

RHDCC veille à ce que les Canadiennes et les Canadiens reçoivent une pension de retraite, une pension de survivant, des prestations d'invalidité et des prestations pour enfants par l'intermédiaire du Programme de la sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada, du Programme canadien pour l'épargne-invalidité, et du Programme national de prestations pour enfants.

De plus, RHDCC cherche à hausser le taux d'activité de la population canadienne en améliorant le mieux-être des particuliers, des familles et des communautés. RHDCC investit dans la capacité des organisations de réduire les obstacles et de promouvoir l'accès aux perspectives auprès des populations vulnérables, y compris les sans-abri et leur famille, et les personnes à risque de se retrouver sans abri, les personnes âgées, les personnes handicapées, les enfants, les familles et les communautés. Grâce à des investissements, les familles et organisations offrant des services et des programmes ont le savoir, l'information et les possibilités qui leur permettent de mettre en place leurs solutions pour relever les défis économiques et sociaux.

Ce résultat stratégique contient trois activités de programme :

- *Investissement social*
- *Enfants et familles*
- *Logement et sans-abri*

2.4.1 Activité de programme : Investissement social

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme fournit aux Canadiens des pensions et des prestations pour la retraite, un décès et une invalidité par l'entremise de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Elle comprend également des programmes d'investissement social, des politiques, des subventions et des contributions visant à assurer aux enfants, aux familles, aux aînés, aux collectivités et aux personnes handicapées l'accès aux connaissances, à l'information et aux possibilités qui leur permettront de trouver leurs propres solutions pour relever les défis sociaux et économiques. Les dépenses de fonctionnement de ce programme sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère et du Compte du Régime de pensions du Canada.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

La prospérité économique du Canada, le dynamisme de son marché du travail ainsi que son avenir positif à long terme sont étroitement liés à la sécurité du revenu et au bien-être des Canadiennes et des Canadiens, de leur famille et des collectivités. Le Ministère administre les régimes de retraite nationaux du Canada, qui constituent d'importantes sources de revenus pour les personnes âgées, les conjoints survivants et les personnes handicapées. Le Ministère se charge également de la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et du Bon canadien pour l'épargne-invalidité, qui aident les parents et d'autres personnes à épargner pour la sécurité financière à long terme d'une personne atteinte d'une invalidité grave.

Le Ministère administre les programmes qui permettent aux particuliers et aux familles d'accéder aux possibilités d'amélioration de leur mieux-être et de leur participation communautaire. Par exemple, le programme Nouveaux Horizons pour les aînés et le Programme de partenariats pour le développement social renforcent et créent la capacité d'améliorer l'accès aux services, à l'information et aux ressources. De même, le Fonds d'accessibilité offre des subventions visant à augmenter l'accessibilité dans les communautés et aide l'ensemble des Canadiens à jouer un rôle actif dans leur communauté.

Activité de programme Investissement social

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
63 028,0	62 593,8	62 565,7	1 219	975	244

Sommaire du rendement du programme – Investissement social

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Amélioration de la sécurité du revenu, de l'accès aux possibilités et mieux-être des personnes et des collectivités.	Pourcentage de cotisants au RPC qui sont couverts par les prestations d'invalidité du RPC ou qui y sont admissibles.	70 % (hommes) 63 % (femmes)	s.o.[8] Résultats historiques 2007–2008 : 70 % des hommes et 63 % des femmes 2006–2007 : 70 % des hommes et 64 % des femmes	Une modification du Régime de pensions du Canada a mis en place en 2007–2008 une prestation d'invalidité prolongée du Régime de pensions du Canada pour les cotisants ayant un long historique d'activité sur le marché du travail. Cette mesure continue d'augmenter le pourcentage de cotisants admissibles aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.
	Nombre de nouveaux projets ou initiatives communautaires de développement social qui ont obtenu un soutien pour promouvoir la participation des enfants et des familles, des personnes handicapées ou d'autres populations vulnérables.	30 projets	**Dépasse** 51 projets Résultats historiques 2007–2008 : 59 projets 2006–2007 : 61 projets	Le Programme de partenariats pour le développement social a offert des subventions et des contributions aux organismes sans but lucratif nationaux et communautaires pour répondre aux besoins de développement social des personnes handicapées, des enfants et de leur famille, et des autres populations exclues ou vulnérables au Canada.
	Nombre de personnes âgées prenant part à des projets communautaires Nouveaux Horizons pour les aînés.	90 000 participants	**Dépasse** Estimation de 131 350 participants (d'après une moyenne estimative du nombre de participants par par projets Résultats historiques 2007–2008 : 91 700 2006–2007 : 106 745	Augmentation des taux de participation des personnes âgées qui reflète l'expansion du programme Nouveaux Horizons pour les aînés en 2007–2008.

[8] Les statistiques seront connues en septembre 2009.

Analyse du rendement

Le Ministère a continué de contribuer à stabiliser le revenu de millions de Canadiennes et Canadiens en administrant les régimes de retraite nationaux du Canada. En 2008–2009, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse ont versé aux particuliers et aux familles des prestations totalisant 62,4 milliards de dollars (en hausse par rapport à 59,5 milliards de dollars en 2007–2008 et à 56,4 milliards de dollars en 2006–2007).

En 2008–2009, plus de 3,6 millions de personnes ont reçu des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada, pour un total de 21,1 milliards de dollars de prestations de retraite payées. Cette somme représente une hausse par rapport à 2007–2008, année où 3,4 millions de personnes avaient reçu des prestations, pour un total de 19,8 milliards de dollars. Par ailleurs, environ 4,5 millions de personnes ont reçu la pension de base de la Sécurité de la vieillesse en 2008–2009, pour un total de 25,3 milliards de dollars de prestations versées (4,4 millions de personnes et 24 milliards de dollars en 2007–2008). Pour remédier à la vulnérabilité des personnes âgées à faible revenu, environ 1,6 million de personnes ont reçu le Supplément de revenu garanti (7,5 milliards de dollars de prestations versées) pour stabiliser leur revenu de retraite.

La sécurité du revenu est demeurée un dossier important pour les personnes handicapées. Conscient du problème, le gouvernement du Canada vient en aide aux personnes handicapées en administrant en permanence le programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, grâce auquel 311 000 cotisants admissibles ont reçu des prestations mensuelles en 2008–2009 (3,3 milliards de dollars de prestations versées). Ce total représente une hausse par rapport à 2007–2008, où 307 000 personnes avaient reçu des prestations totalisant 3,3 milliards de dollars. Il s'agit du régime d'assurance-invalidité à long terme le plus important au Canada et d'une source de revenu de remplacement importante pour les cotisants admissibles au Régime de pensions du Canada qui ne peuvent travailler en raison d'une incapacité grave et prolongée.

Le Ministère a aussi conçu et mis en place la nouvelle Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité afin d'aider les personnes admissibles atteintes d'une invalidité grave et prolongée, leur famille et d'autres personnes à épargner en vue de leur sécurité financière à long terme.

En plus des questions liées à la sécurité financière, les personnes âgées s'inquiètent aussi de leur mieux-être et de leur inclusion dans la société canadienne. À titre de centre de coordination du gouvernement fédéral pour les affaires des aînés, RHDCC a continué de travailler avec les autres ministères et les provinces et territoires. En 2008–2009, le Ministère a investi dans plus de 1 700 projets dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Les projets subventionnés ont servi à améliorer la qualité de vie des personnes âgées et de leur communauté, qu'il s'agisse d'habiliter les personnes âgées à faire connaître leur savoir, à partager leur sagesse et leurs expériences, ou d'améliorer les installations communautaires et de sensibiliser les gens à la prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées.

Au niveau communautaire, le Ministère a aussi soutenu les efforts du secteur communautaire sans but lucratif en vue d'innover, de renforcer les réseaux de collaboration, de promouvoir l'autosuffisance et de mettre en commun les bonnes pratiques pour ainsi contribuer au bien-être communautaire. Il a subventionné 14 projets auxquels ont participé plus de 84 organisations et essayé de faire connaître des pratiques exemplaires novatrices dans la prestation de services du secteur sans but lucratif, en collaboration, en gouvernance, en ressources humaines et en finances.

RHDCC a appuyé le gouvernement du Canada pour les questions touchant les personnes handicapées. En 2008–2009, le Ministère a effectué des investissements en vertu du Fonds d'accessibilité pour soutenir les projets communautaires de partout au Canada qui améliorent l'accessibilité, réduisent les obstacles et habilitent les Canadiennes et Canadiens, indépendamment de leurs capacités physiques, à participer et à contribuer à leur communauté et à l'économie. De plus, le Bureau de la condition des personnes handicapées a continué de travailler pour aider le Ministère à devenir un modèle d'accessibilité au gouvernement fédéral. Le 14 avril 2008, le Bureau de la condition des personnes handicapées a déménagé à un seul endroit pleinement accessible, un modèle d'accessibilité pour le gouvernement fédéral.

Leçons tirées

Le Ministère a tiré plusieurs leçons de l'administration de programmes sociaux à l'intérieur de l'activité de programme Investissement social qui renforceront la capacité du Ministère de respecter les priorités de politiques sociales transversales actuelles et nouvelles du gouvernement.

Diffusion des connaissances – Programme de partenariat pour le développement social

En administrant le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS), bien que les projets subventionnés eurent contribué à l'amélioration de la connaissance des enjeux sociaux actuels et nouveaux et apporté des contributions au renforcement des programmes et services « à la base », on a reconnu que les connaissances et les résultats produits devaient être disséminés à plus grande échelle pour contribuer à l'orientation future des programmes sociaux et renforcer la capacité des organisations et des communautés de répondre aux besoins. Ainsi, le Ministère, en collaboration avec d'autres intervenants et partenaires subventionnés, explore des options pour renforcer les mécanismes d'amélioration de la diffusion et du transfert des connaissances. Par exemple, le Ministère a renforcé les critères relatifs au transfert des connaissances dans le processus de demande du PPDS.

Administration du programme – programme Nouveaux Horizons pour les aînés

De même, tandis que le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA), en vertu de la composante de financement de PCL, a été reconnu pour sa conception visant l'atteinte réaliste des objectifs établis et est mis en œuvre tel que prévu, le Ministère est intervenu dans les domaines ciblés pour amélioration en matière de questions de gestion, de conception et d'administration, d'extrants et de résultats à court terme. En fait, le programme :

- a passé en revue la documentation du programme (demandes, lignes directrices et modèles) pour améliorer la transparence du processus décisionnel;
- a amélioré les processus internes pour confirmer l'efficacité du processus d'approbation au Ministère et piloté une approche de rationalisation du processus de demandes pour les organismes du Québec;
- a passé en revue et mis à jour les indicateurs de rendement du programme pour s'informer sur les résultats;
- a élaboré un processus de collecte des données pour permettre de compiler et d'analyser l'information extraite des rapports finals de projets.

Plans et réalisations 2008–2009 – Investissement social	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Améliorer la sensibilisation aux questions touchant les aînés et améliorer le système de revenu de retraite.	Élaboration d'options de politiques pour l'examen triennal du Régime de pensions du Canada étant donné le nombre croissant de Canadiennes et Canadiens âgés qui veulent demeurer actifs et faire partie de la population active, ou qui envisagent des options de transition entre le travail et la retraite. Négociation d'accords internationaux de sécurité sociale avec d'autres pays pour faciliter le paiement de pensions publiques au Canada et hors Canada. Conclusion d'une entente Canada–Pologne, révision de l'entente avec l'Australie pour y inclure les dispositions de couverture, achèvement de la dernière ronde de négociations avec la Serbie, la Macédoine et la Roumanie, et début des négociations avec l'Argentine et le Brésil. Mise en œuvre de l'un des derniers amendements au projet de loi C-36 pour la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Cet amendement simplifie la production de rapports sur le revenu des personnes âgées qui ont subi une perte de revenu ou une réduction de leurs revenus de pension, et qui sont admissibles au Supplément de revenu garanti (SRG). Il élimine par ailleurs le besoin de déclarer le revenu si cette information a déjà été fournie ailleurs à d'autres fins en vertu de la Loi. Ces personnes n'auront qu'à déclarer une estimation de leur revenu. Collaboration étroite avec Service Canada pour mettre en œuvre la majoration de l'exemption de rémunération du SRG qui permettra aux personnes âgées à faible revenu qui travaillent de gagner plus d'argent sans que leurs prestations du SRG soient réduites. Déroulement de l'atelier *Travailler ensemble*, une stratégie visant à réduire ou à éliminer les obstacles qui empêchent de faire connaître les prestations du RPC et de la SV dans les collectivités autochtones éloignées et le nombre de prestataires. Appui des conseils nationaux des aînés et prestation d'expertise technique à ces derniers sur les enjeux relatifs au bien-être et à la qualité de vie des personnes âgées. Direction de l'élaboration d'une campagne nationale d'information de la population à l'égard de la prévention aux mauvais traitements envers les personnes âgées.
Promouvoir la pleine participation des personnes handicapées à tous les aspects de la société et de la vie communautaire.	Mise en place de la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et du Bon canadien pour l'épargne-invalidité associés au nouveau Régime enregistré d'épargne-invalidité. Conclusion de la première demande de propositions pour le Fonds d'accessibilité. Un total de 816 propositions ont été examinées, et 166 petits projets et deux grands projets ont été approuvés. Chacun d'eux doit répondre aux conditions d'admissibilité du FA et à celles des autres programmes fédéraux applicables.
Soutenir les efforts du secteur communautaire sans but lucratif visant à innover, à renforcer les réseaux de collaboration, à créer des capacités et à échanger des pratiques exemplaires pour contribuer au bien-être des collectivités.	Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) a subventionné 51 projets de développement social, notamment huit projets nationaux de subventions à l'appui des enfants, des jeunes et des familles, des personnes handicapées et des autres populations vulnérables. Les projets subventionnés ont servi à générer des connaissances, à informer davantage la population, et à établir et maintenir des partenariats durables. Environ 500 000 personnes et familles ont eu accès à des renseignements, des programmes et des services grâce au financement du PPDS. Réalisation avec succès d'une demande de propositions pour les deux voies de financement du programme Nouveaux Horizons pour les aînés : aide à l'immobilisation, et participation communautaire et leadership. Ainsi, le programme a soutenu un total de 1 714 subventions, pour un financement total de 26,3 millions de dollars. Subvention de 14 projets auxquels ont pris part 84 organisations qui visaient à faire connaître des pratiques exemplaires novatrices dans la prestation de services dans le secteur sans but lucratif, en collaboration, en gouvernance, en ressources humaines et en finances. Collaboration avec Agriculture et Agroalimentaire Canada à un sondage sur le financement des coopératives au Canada. Renforcement de la capacité des organismes non gouvernementaux de développement de la petite enfance dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

2.4.2 Activité de programme : Enfants et familles

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme apporte un soutien aux familles afin que tous les enfants connaissent le meilleur départ possible dans la vie, que les parents disposent de choix en matière de services de garde d'enfants, que les besoins des personnes prodiguant des soins à des êtres chers soient pris en compte et que la sécurité économique des familles soit maintenue. Cette activité prévoit aussi certaines initiatives à l'appui d'accords multilatéraux entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires par l'entremise de programmes comme le Plan universel pour la garde d'enfants du Canada, la Prestation nationale pour enfants et le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Les dépenses de fonctionnement de cette activité de programme sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

RHDCC a aidé les familles avec enfants au Canada à répondre à leurs besoins de garderies en 2008–2009 en offrant un soutien financier direct aux familles avec enfants admissibles grâce à la Prestation universelle pour la garde d'enfants, qui vient compléter d'autres mesures fiscales comme le crédit d'impôt pour enfants. En 2006, le Plan universel pour la garde d'enfants, c'est-à-dire la Prestation universelle pour la garde d'enfants et l'Initiative sur les places en garderie, a été conçu et devait répondre aux besoins des familles canadiennes avec enfants. La prestation universelle pour la garde d'enfants offre un soutien direct aux familles admissibles en versant des paiements mensuels de 100 $ par enfant de moins de six ans. L'Initiative sur les places en garderie procure chaque année 250 millions de dollars aux provinces et territoires pour l'aménagement de places en garderie et la mise sur pied d'autres initiatives de garderie.

L'activité de programme Enfants et familles comporte aussi la mise en œuvre continue de l'Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance (conclue en 2000) et le Cadre multilatéral fédéral-provincial-territorial pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants (2003). Ces mesures supposent la préparation de rapports réguliers sur le mieux-être et le développement des jeunes enfants.

On continue également de collaborer avec les provinces et territoires à la Prestation nationale pour enfants (PNE), une initiative mixte du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux qui comporte également une composante Premières nations. La PNE vise à aider à prévenir et à réduire l'ampleur de la pauvreté chez les enfants, à aider les parents qui commencent à travailler, et à réduire le chevauchement et le dédoublement entre les programmes gouvernementaux. Le gouvernement du Canada contribue à l'initiative de la PNE par la voie d'un supplément à la prestation de base de la Prestation fiscale canadienne pour enfants. Ce versement supplémentaire, qu'on appelle supplément de la PNE, offre une aide de plus aux familles à faible revenu avec enfants en augmentant le montant mensuel de leur prestation fiscale canadienne pour enfants. En 2006–2007, le gouvernement du Canada a investi 3,5 milliards de dollars dans le supplément de la PNE et 3,6 milliards de dollars dans la prestation de base de la PFCE.

Enfin, cette activité de programme contribue à l'élaboration de la prestation fiscale pour le revenu gagné destinée aux Canadiennes et aux Canadiens à revenu faible ou modeste et à leur famille.

Activité de programme	Enfants et familles				
Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			**Ressources humaines (ETP) 2008–2009**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
2 488,2	2 554,1	2 553,9	155	41	114

Sommaire du rendement du programme – Enfants et familles

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Offrir des choix aux familles en matière de service de garde.	Pourcentage de familles qui reçoivent la Prestation universelle pour la garde d'enfants pour leurs enfants de moins de 6 ans.	100 % des familles admissibles	**Satisfait à tous** On estime que 99 % des familles admissibles reçoivent la PUGE.	Rendement atteignant pratiquement 100 %.
Appuyer les familles à faible revenu ayant des enfants.	Pourcentage de familles à faible revenu avec enfants qui reçoivent le Supplément de la prestation nationale pour enfants.	100 % des familles admissibles	**Satisfait à tous** On estime que 95 % des familles admissibles reçoivent le supplément de la PNE.	Près de 100 % des familles admissibles reçoivent le supplément de la PNE.

Analyse du rendement

Grâce à la Prestation universelle pour la garde d'enfants, 99 % des familles avec enfants admissibles de moins de six ans ont reçu de l'aide. L'écart entre la cible et le résultat s'explique par le fait que certaines familles admissibles ne reçoivent de paiement de la Prestation universelle pour la garde d'enfants un mois donné en raison de problèmes d'adresse postale. De plus, les familles peuvent recevoir un maximum de 11 mois de paiements rétroactifs lorsqu'elles demandent la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

Les provinces et territoires ont créé plus de 60 000 nouvelles places en garderie depuis l'entrée en vigueur des 250 millions de dollars de transferts annuels prévus à cette fin.

Le Ministère travaille avec le ministère des Finances du Canada et l'Agence du revenu du Canada à la conception du crédit d'impôt à l'investissement pour des places en garderie afin d'aider les employeurs à créer des services de garde pour leurs employés et la collectivité à plus grande échelle.

Dans le cadre de l'entente visant à rendre compte régulièrement du mieux-être des enfants et des effets des investissements dans les programmes et services, deux rapports importants ont été préparés en 2008–2009 : Le bien-être des jeunes enfants au Canada – Rapport du gouvernement du Canada 2007, et Activités et dépenses relatives à l'apprentissage et garde des jeunes enfants : Rapport du gouvernement du Canada 2006–2007. On prépare aussi une base de données pour remplacer les rapports annuels sur les activités de développement de la petite enfance et d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

RHDCC s'est associé au ministère des Finances du Canada pour élaborer et mettre en place la Prestation fiscale pour le revenu gagné pour les Canadiennes et

les Canadiens à revenu faible et moyen et leur famille, et évaluer son effet sur les populations à faible revenu au Canada.

Leçons tirées

Rapports – Prestation universelle pour la garde d'enfants

Les rapports sur le succès de la Prestation universelle pour la garde d'enfants, et en particulier sur la proportion de familles canadiennes admissibles qui ont reçu les prestations, obligent à reconnaître le fait que le nombre de familles admissibles se fondait sur les données du recensement de 2006, tandis que le nombre de familles qui ont reçu la prestation provenait des données de l'année civile en cours. Les écarts s'agrandiront avec le temps jusqu'à ce que nous ayons accès aux données du recensement de 2011. De plus, ces données étaient limitées dans leur capacité de couvrir l'évaluation à un niveau géographiquement désagrégé (provincial ou territorial).

Plans et réalisations 2008–2009 – Enfants et familles

PLANS	RÉALISATIONS 2008–2009
Assurer un soutien et offrir des choix aux familles grâce au nouveau Plan universel pour la garde d'enfants du Canada et à d'autres initiatives déjà lancées pour que les enfants aient le meilleur départ possible dans la vie.	Le gouvernement du Canada réussit très bien à venir en aide à 99 % des familles admissibles avec enfants de moins de six ans. De plus, les provinces et territoires ont créé plus de 60 000 nouvelles places en garderie depuis l'entrée en vigueur des transferts annuels de 250 millions de dollars à cette fin. Près de 100 % des familles admissibles reçoivent le Supplément de la prestation nationale pour enfants.

2.4.3 Activité de programme : Logement et sans-abri

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme offre les programmes et services qui appuient les collectivités fournissant de l'aide aux personnes et aux familles sans abri, ainsi qu'à celles à risque d'itinérance, afin qu'elles deviennent autonomes et qu'elles contribuent à la société et à l'économie. Pour ce faire, des partenariats sont conclus avec tous les paliers de gouvernement, les secteurs bénévole et privé, des fondations, des groupes confessionnels et des syndicats. L'activité de programme atteint ses objectifs par l'entremise de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, un programme de contribution et de subvention par catégorie. Ses quatre programmes de contribution par catégorie sont les suivants : l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPLI) – collectivités visées; l'IPLI – collectivités éloignées; l'IPLI – collectivités autochtones; et l'IPLI – projets pilotes horizontaux du gouvernement fédéral. Le Programme de développement des connaissances sur l'itinérance, également administré dans le cadre de cette activité de programme, est un programme de contribution et de subvention par catégorie qui comble les lacunes et s'occupe des priorités liées aux connaissances sur les questions touchant l'itinérance au Canada. Également dans le cadre du programme Logement et sans-abri, l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri met à la disposition des collectivités canadiennes des biens immobiliers excédentaires fédéraux afin de leur permettre de répondre à leurs besoins locaux d'itinérance; les fonds de cette initiative sont gérés par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Les dépenses de fonctionnement de cette activité de programme sont financées au moyen du Trésor.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance appuie les collectivités fournissant de l'aide aux personnes et aux familles sans abri, ainsi qu'à celles à risque d'itinérance, afin qu'elles deviennent autonomes et qu'elles contribuent à la société et à l'économie. Pour ce faire, des partenariats sont conclus avec tous les ordres de gouvernement, les secteurs bénévole et privé, des fondations et les communautés.

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance s'intéresse surtout aux solutions d'aide et de logement à long terme. Elle adopte l'approche selon laquelle le logement passe avant tout, qui reconnaît que la

stabilité du logement est une condition préalable à l'atteinte de résultats socioéconomiques positifs et à la pleine participation à la société canadienne.

Activité de programme Logement et sans-abri [a]

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
165,6	183,7	150,7	376	178	198

[a] Au sein de son portefeuille, Ressources humaines et Développement des compétences met l'accent sur les sans-abri et la Société canadienne d'hypothèques et de logement met l'accent sur le logement. L'architecture des activités de programme a été mise à jour pour refléter cette situation.

Sommaire du rendement des programmes – Logement et sans-abri

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Contribuer, avec les collaborateurs, à un continuum de services plus complets et viables pour aider les Canadiennes et les Canadiens sans abri à atteindre l'autosuffisance et empêcher les personnes à risque de se retrouver sans abri.	Montant investi dans les collectivités par des partenaires externes (groupes sans but lucratif, organismes du secteur privé et autres ministère) pour chaque dollar investi par l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance.	1,50 $	**Dépasse** 2,99 $ Résultats historiques 2007–2008 : 3,18 $ 2006–2007 : 1,89 $	Le total des contributions financières des partenaires externes comparativement à la somme investie par le Ministère continue d'excéder les objectifs : les partenaires externes ont investi 2,99 $ par dollar investi dans les projets administrés par les régions. Les investissements découlant de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance étaient destinés aux mesures de soutien et aux services en fonction des priorités établies par les collectivités.
	Pourcentage de tous les investissements de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance destinés aux services de logement stable à long terme et aux services connexes (note : le logement à long terme comprend les investissements dans la prévention de la perte de logement).	65 %	**Dépasse** 78 % Résultats historiques 2007–2008 : 73,9 %	Le pourcentage de tous les investissements de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance destinés aux services de logement de transition, avec mesures de soutien et à long terme a atteint 78 %. Un total de neuf logements ont été créés grâce à l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri. Ainsi, neuf familles ou personnes sans abri ont pu être logées dans sept logements avec mesures de soutien et deux logements de transition.

Analyse du rendement

En 2008–2009, RHDCC a poursuivi son travail de gestion et de mise en place de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI), y compris l'élaboration d'options postérieures à 2009. Ainsi, le gouvernement a prolongé le financement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance aux niveaux actuels (269,6 millions de dollars) pendant deux ans, du 1er avril 2009 au 31 mars 2011. Le gouvernement maintiendra le financement annuel consacré au logement et à la lutte contre l'itinérance jusqu'au 31 mars 2014, dans le cadre de son engagement quinquennal de 1,9 milliard de dollars. Le maintien de la SPLI permet aux programmes et services de continuer d'aider les communautés à venir en aide aux personnes et aux familles sans abri, de même qu'aux personnes à risque d'itinérance, et à les aider à atteindre l'autosuffisance.

En 2008–2009, on a accordé une importance particulière aux résultats suivants :

- pour chaque dollar investi dans les projets administrés dans les régions par la SPLI, la somme investie dans les communautés par des partenaires externes (groupes sans but lucratif, organismes du secteur privé et autres ministères) a augmenté et atteint 2,99 $;
- le pourcentage des investissements de la SPLI dans les projets administrés à l'échelle régionale consacrés aux services et aux logements de transition, avec mesures de soutien et à long terme est passé à 78 %, dépassant ainsi l'objectif de 65 %.

De plus, 12 projets pilotes horizontaux ont été lancés en partenariat avec d'autres ministères et organismes fédéraux, comme le Service correctionnel Canada, l'Agence de la santé publique du Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, et le ministère de la Justice du Canada. Les projets pilotes horizontaux répondent à des problèmes liés aux congés des établissements, au SIDA, aux logements de transition et avec mesures de soutien, aux traitements contre les toxicomanies, aux compétences de base et au perfectionnement en milieu de travail. Ces approches horizontales ont augmenté la capacité de la SPLI de répondre à l'engagement présenté le 19 novembre 2008 dans le discours du Trône, c'est-à-dire d'aider les Canadiennes et les Canadiens à surmonter les obstacles à leur participation à l'économie et à la société. De plus, les projets pilotes horizontaux représentent une étape du cheminement vers une meilleure harmonisation des programmes de paiements de transfert, telle qu'encouragée par la nouvelle Politique sur les paiements de transfert, entrée en vigueur le 1er octobre 2008.

La composante Développement des connaissances sur l'itinérance de la SPLI subventionne les intervenants pour les activités liées au développement, à la recherche et à l'analyse de données, au renforcement des réseaux d'information, et au partage de bonnes pratiques. Cette composante a subventionné 33 candidats qui répondaient aux critères au début de l'exercice 2008–2009. Les approches novatrices subventionnées par la composante Développement des connaissances sur l'itinérance sont un projet en cours d'élaboration d'une méthodologie de comptabilisation du nombre de particuliers sans abri cachés, et un projet d'élaboration d'un atlas servant à cartographier les indicateurs de risque d'itinérance dans les collectivités de l'ensemble du Canada.

En 2008–2009, l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri a été prolongée de deux ans (2009–2011). Cette Initiative met des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des organismes communautaires, du secteur sans but lucratif et d'autres ordres de gouvernement pour que ces derniers s'en servent dans le cadre de projets visant à prévenir et à réduire l'itinérance. En 2008–2009, un total de neuf logements ont été créés. Ainsi, neuf familles et particuliers sans abri ont été logés dans sept logements avec mesures de soutien, et deux logements de transition à long terme.

En vertu de cette stratégie, la participation des provinces et territoires s'est traduite par un renouvellement de l'Accord Canada–Québec, conclu le 31 mars 2009, et le renouvellement du protocole d'entente Canada–Ontario est en cours.

Une conférence des coordonnateurs communautaires du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri a eu lieu en novembre 2008, et on a pu y échanger des rapports, des réalisations et des bonnes pratiques des communautés entre les coordonnateurs provenant de 22 villes du Canada. Cette conférence a produit les résultats suivants : renforcement des réseaux; et création d'outils et partage de bonnes pratiques permettant aux coordonnateurs des communautés de mieux répondre aux besoins de SISA de leur communauté.

Enfin, il y a eu sept « télétribunes » tout au long de 2008–2009, ces dernières ayant permis d'explorer différents sujets liés à l'itinérance au moyen de présentations et de discussions animées par des experts du domaine. Des centaines d'organismes au

service des sans-abri, de fonctionnaires et d'universitaires ont pris part à ces perspectives d'apprentissage et de réseautage.

Leçons tirées

Tenir compte des facteurs locaux – Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

Bien que l'on ait reçu des commentaires somme toute positifs pour les outils et modèles de planification communautaire, les communautés ont remarqué que l'approche uniforme n'est peut-être pas celle qu'il faut privilégier dans certaines communautés ou dans un très court délai de planification (p. ex., deux ans ou moins). Les modèles de planification et d'évaluation créent de lourds fardeaux administratifs pour quelques communautés de petite et de moyenne tailles. Les communautés croient que le type et le volume de données et de travaux de planification ne sont pas toujours les mêmes dans une petite communauté et dans un grand centre urbain.

Pour réduire le fardeau administratif qui pèse sur les petites et moyennes communautés, le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance a pris certaines mesures visant à simplifier le processus de planification communautaire pour la SPLI en 2009–2011 :

- la validité des plans communautaires déjà approuvés a été prolongée à quatre ans;
- nous avons mis en place un processus rationalisé pour mettre à jour les priorités communautaires, au besoin;
- le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance mènera une évaluation interne des plans communautaires plutôt que de laisser les communautés procéder aux évaluations elles-mêmes;
- le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance prépare une trousse de gouvernance pour les Conseils consultatifs communautaires (CCC) dans laquelle il inclura des sujets comme les rôles et les responsabilités et le conflit d'intérêt. Le plan de cette trousse sera achevé à l'été 2009;
- enfin, le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance examinera les outils et les processus d'identification des possibilités de rationalisation et de simplification du fardeau administratif pour le cycle de planification qui s'amorcera en avril 2011, surtout pour les petites et moyennes communautés.

Plans et réalisations 2008–2009 – Logement et sans-abri

PLANS	RÉALISATIONS 2008–2009
Instaurer la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance	Maintien des programmes et services qui appuient les collectivités fournissant de l'aide aux personnes et aux familles sans abri, y compris les personnes à risque d'itinérance, afin qu'elles deviennent autonomes et qu'elles contribuent à la société et à l'économie. Pour ce faire, des partenariats sont conclus avec tous les ordres de gouvernement, les secteurs bénévole et privé, et d'autres intervenants.
Élaborer des partenariats afin de mieux harmoniser les investissements.	Assure la transition décloisonné de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance en élaborant et en mettant en place un plan de prolongation des ententes de projet pour éviter les lacunes de services pour les sans-abri de partout au Canada. Le gouvernement du Canada a continué d'offrir aux provinces et territoires l'occasion de conclure des ententes bilatérales pour améliorer la collaboration entre les ordres de gouvernement.
Renforcer les liens horizontaux entre le logement, l'itinérance et d'autres secteurs stratégiques.	L'Accord Canada–Québec a été renouvelé et conclu le 31 mars 2009, et le renouvellement du protocole d'entente Canada–Ontario est en cours. Douze projets pilotes horizontaux ont été lancés en collaboration avec d'autres ministères, organismes et secteurs politiques fédéraux, comme le Service correctionnel Canada, l'Agence de la santé publique du Canada, Condition féminine Canada, et le ministère de la Justice du Canada. Ces derniers abordent des problèmes comme les congés des établissements, le SIDA, le logement de transition et avec mesures de soutien, le traitement des toxicomanies, les compétences de base et le perfectionnement professionnel.

2.5 Résultat stratégique 5: Amélioration des résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service

Description du résultat stratégique

L'engagement de Service Canada à offrir un excellent service est mesuré par sa capacité de répondre aux besoins toujours changeants de la population canadienne. Par sa présence physique dans les communautés canadiennes, ses capacités intégrées de prestation de services selon de multiples méthodes et son effectif professionnel, Service Canada donne chaque jour la possibilité d'établir un dialogue positif et des relations durables avec la clientèle du Canada pour faire avancer les priorités gouvernementales et ministérielles visant à améliorer les résultats des citoyens et du gouvernement. Les partenariats coopératifs sont tout aussi essentiels au succès de Service Canada. En collaborant avec d'autres partenaires du gouvernement, Service Canada joue un rôle important dans la satisfaction des besoins les plus essentiels des Canadiennes et Canadiens, en s'appuyant sur son infrastructure, ses méthodes de prestation et son effectif orienté sur les services pour administrer des programmes et services de qualité, même de façon temporaire et en période de transition. De la mise en œuvre des mesures du budget 2009 aux mesures prises pour veiller à ce que le public ait accès à des renseignements à jour, Service Canada et son équipe démontrent une capacité de soutenir les initiatives prioritaires et de haute importance du gouvernement du Canada tout en continuant de répondre aux besoins quotidiens des citoyens.

Si la qualité des services offerts au gouvernement et à la population canadienne est la principale priorité de Service Canada, Service Canada doit aussi maintenir la confiance des Canadiennes et des Canadiens envers l'intégrité de ses méthodes de traitement et de prestation de services et sa capacité permanente de veiller à ce que la bonne personne reçoive le bon service ou la bonne prestation au bon moment, et pour les raisons voulues.

2.5.1 Activité de programme : Service décloisonné et axé sur les citoyens

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme élabore des politiques de service et des stratégies destinées aux collectivités de clients, réalise des recherches et des analyses sur les besoins et les attentes des citoyens et des collectivités, élabore de nouvelles offres de service et améliore les offres actuelles, et offre des services personnalisés et faciles d'accès à un seul endroit par téléphone, par Internet et en personne. Les dépenses de fonctionnement de cette activité de programme sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère, du Compte d'assurance-emploi et du Compte du Régime de pensions du Canada.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

Les Canadiens bénéficient d'un accès facile aux services et aux prestations par le moyen de leur choix et dans la langue officielle de leur choix. Le volume et la variété de ses offres de services indiquent nettement que Service Canada aide les Canadiens, des enfants aux personnes âgées, dans les principales sphères de leur vie, c'est-à-dire au travail, dans leur famille et dans leur vie personnelle.

Activité de programme Service décloisonné et axé sur les citoyens

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
602,2	860,5	836,9	7 335	7 379	(44)

Sommaire du rendement du programme – Service décloisonné et axé sur les citoyens

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Les citoyens sont reliés aux programmes et services pangouvernementaux grâce à l'accès facile par de nombreux moyens de prestation qui répondent aux besoins de chacun.	Taux d'accès aux services d'information téléphonique automatisés (pas de tonalité d'occupation).	95 %	**Dépasse** 99,8 % Résultats historiques 2007–2008 : 95,4 % 2006–2007 : 98 %	52 135 630 appels téléphoniques ont été reçus dans le système de réponse vocale interactive, et seulement 0,2 % des personnes qui ont téléphoné ont reçu un signal disant que la ligne était occupée.
	Pourcentage de demandes de renseignements généraux auxquels un agent a répondu dans les 180 secondes (1 800 O-Canada).	85 %	**Dépasse** 87,0 % Résultats historiques 2007–2008 : 88 % 2006–2007 : 85 %	1 803 460 appels de demandes de renseignements généraux ont été traités par les agents du 1 800 O-Canada
	Pourcentage d'appels de demandes de renseignements spécialisés auxquels un agent a répondu dans les 180 secondes.	80 %	**Satisfait dans une certaine mesure** 52,6 % (résultat combiné pour l'AE et le RPC et la SV) Résultats historiques 2007–2008 : 58,5 % 2006–2007 : 58,5 %	La charge de travail des centres d'appels de l'AE a augmenté de 6,06 millions d'appels, ou 15 %. Le volume d'appels relatifs à l'AE qu'ont traités les agents a augmenté de 645 814. Près de 10 millions d'appels ont fait l'objet d'une réponse par un agent de l'AE, du Régime de pensions du Canada, ou de la Sécurité de la vieillesse. Un plan opérationnel a été mis sur pied et des ressources y ont été affectées étant donné l'augmentation du nombre de demandes d'AE.

Sommaire du rendement du programme – Service décloisonné et axé sur les citoyens *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Les citoyens sont reliés aux programmes et services pangouvernementaux grâce à l'accès facile par de nombreux moyens de prestation qui répondent aux besoins de chacun.	Disponibilité des renseignements et opérations Internet de Service Canada 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.	98 %	**Dépasse** Moyenne estimative de 99,5 % Résultats historiques 2007–2008 : 99,3 % 2006–2007 : 99,3 %	On estime que 33 millions de personnes ont visité le site Internet.
	Pourcentage de Canadiennes et Canadiens qui ont accès à un point de service de Service Canada à moins de 50 kilomètres de leur domicile.	90 %	**Dépasse** 95,6 % Résultats historiques 2007–2008 : 95,4 % 2006–2007 : 95,1 %	Depuis la création de Service Canada, le nombre de points de service est passé de 325 à 608.
	Pourcentage de satisfaction de la clientèle par rapport aux services offerts.	80 %	**Dépasse** 83 % Résultats historiques 2005–2006 : 84 %	Les principaux facteurs de satisfaction de la clientèle sont la qualité de l'information, la qualité du personnel et l'accessibilité et la rapidité.
	Nombre total de dépliants et de publications offerts dans des langues autres que le français et l'anglais (langues autochtones et étrangères).	11	**Dépasse** 12	Service Canada a préparé des dépliants contenant de l'information sur ses 12 programmes les plus populaires (p. ex., AE, RPC, SV) dans 20 langues (huit langues autochtones et 12 langues étrangères).
	Pourcentage de paiements de la Subvention incitative aux apprentis versés dans les 28 jours civils suivant la date du dépôt de la demande.	85 %	**Dépasse** 98 % Résultats historiques s.o.	71 970 demandes de subvention incitative aux apprentis ont été reçues, et 53 271 subventions ont été versées. L'objectif a été dépassé en raison de l'entrée en vigueur de nouvelles procédures internes de traitement des demandes de la Subvention incitative aux apprentis.

Analyse du rendement

En 2008–2009, Service Canada a continué d'améliorer la qualité de son offre de services et d'élaborer des stratégies de service à la clientèle pour permettre aux Canadiens d'accéder facilement aux prestations et aux services, que ce soit par téléphone, par la poste, par Internet ou en personne. Service Canada a poursuivi la modernisation de ses opérations en offrant des services électroniques faciles à utiliser, en servant des gens à 608 points de service, ou par l'intermédiaire de services externes à distance, ou selon la méthode préférée d'interaction avec les citoyens, c'est-à-dire en répondant à des millions d'appels téléphoniques. Pour 2008–2009, les centres d'appels de l'AE ont connu une hausse de leur charge de travail en raison du ralentissement économique et des nouvelles mesures prises par le gouvernement. L'effet combiné de l'augmentation du volume d'appels destinés aux spécialistes de l'AE et la complexité des demandes d'information a contribué à une réduction des niveaux de service (37 % des appels ont été traités par un agent dans les 180 secondes). Par conséquent, on a pris des mesures pour améliorer le rendement, notamment en embauchant de nouveaux agents, en prolongeant les heures de service, en mettant sur pied le soutien multimodes et en réduisant le nombre d'appels répétés par la création d'ententes de partage des ressources pour faciliter le traitement des demandes dans les régions.

La satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité globale des services reçus demeure élevée, 83 % des clients ayant été satisfaits en 2008. Les clients ont aussi été généralement satisfaits de la prestation des services, de programmes et services précis, de canaux de services et de groupes de clients.

Leçons tirées

Importance accrue à la clientèle de travailleurs

Service Canada a appris l'importance d'établir des centres à des endroits stratégiques, des outils et des méthodes efficaces de définition et d'amélioration de la prestation des services, des formulaires et des consignes de demandes simples pour les utilisateurs, et une technologie facile à utiliser. Service Canada a aussi tiré parti des avantages de l'automatisation accrue des services d'AE. L'importance particulière qu'accorde Service Canada à sa clientèle de travailleurs lui a permis de répondre efficacement à une augmentation de 30 % du nombre de demandeurs de l'AE entre octobre 2008 et mars 2009.

Plans et réalisations 2008–2009 – Service décloisonné et axé sur les citoyens	
PLANS	**RÉALISATIONS 2008–2009**
Terminer l'expansion des services relatifs aux passeports, mettre en œuvre des projets pilotes d'authentification et renouveler l'entente.	Service Canada a augmenté de 40 le nombre de sites acceptant des demandes de passeport pour le porter à 141 sites, renouvelé son partenariat avec Passeport Canada et mené sept projets pilotes d'authentification qui permettront aux clients de conserver leurs documents de citoyenneté lorsqu'ils font une demande de passeport.
Mettre en œuvre et élargir le Programme de protection des salariés.	Le Programme de protection des salariés a été lancé et amélioré afin que sa couverture soit élargie à la suite du Plan d'action économique. Les améliorations apportées sont l'élargissement de la portée des « salaires admissibles », ces derniers comprennent désormais les primes et indemnités de départ.
Mettre en œuvre le paiement d'expérience commune	Service Canada a versé pour 212 560 000 $ de paiements à 11 291 anciens étudiants de pensionnats indiens reconnus.
Mettre en œuvre des services simplifiés et normalisés de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse pour tous les canaux.	Service Canada a mis en œuvre l'Initiative de soutien multimodes et continué de moderniser le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, donc a amélioré la qualité du service offert aux citoyens. Le Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information (SERTI) est la nouvelle plate-forme que nous utilisons pour le système du régime de pensions du Canada. Le SERTI détermine automatiquement l'admissibilité et le montant des prestations accordées, et améliore l'intégrité et la gestion de l'information.
Élaborer des segments de clientèle clés.	Service Canada a conçu une nouvelle stratégie de service à la clientèle pour les Autochtones. Service Canada s'est concentré sur sa Stratégie de services aux travailleurs pour répondre aux besoins urgents des Canadiens touchés par le ralentissement économique.
Améliorer l'efficacité, le rendement et la coordination des canaux.	Service Canada a ouvert le Centre opérationnel de paiement de l'assurance et lancé les initiatives de simplification et d'automatisation des appels. Cette mesure s'est traduite par une amélioration de la capacité de répondre à la charge de travail accrue, et une amélioration du site Web pour aider les chercheurs d'emplois et les chômeurs, de même qu'une amélioration de la capacité du réseau de centres d'appels.
Mettre en œuvre un modèle d'expérience de service.	Le modèle d'expérience de service a été mis au point et sert de guide pour tous les services en personne offerts par Service Canada. Une évaluation des bureaux communautaires de Service Canada a été menée et procure des données probantes sur leurs succès, leur conception et leur fonctionnement, leur pertinence et leur rentabilité.
Élaborer la vision d'un centre de contact et un plan de mise en œuvre.	Service Canada a mis sur pied un processus normalisé d'évaluation, de mise en application et de prestation continue des offres de service. Une stratégie de réduction d'Appli-Message, ou des notes électroniques de suivi d'un traitement, a été mise sur pied dans les centres d'appels pour améliorer la résolution dès la première communication et réduire le nombre d'appels répétitifs et la nécessité d'acheminer les demandes d'information au personnel de traitement. Cette stratégie découle d'une mise au point du réseau téléphonique. Ainsi, les services multimodes du réseau en personne sont désormais offerts à 338 sites de services en personne au Canada. Ainsi, plus de 150 000 appels ont été traités, et 69 % des problèmes ont été résolus dès la première communication, ce qui a permis d'éviter plus de 100 000 demandes d'information acheminées au personnel de traitement.

2.5.2 Activité de programme : Intégrité

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme améliore et renforce l'intégrité des services et des programmes offerts par Service Canada pour veiller à ce que la bonne personne reçoive le bon service ou la bonne prestation au bon moment et dans le but visé. Elle comporte la mise en œuvre du numéro d'assurance sociale et du Registre de l'assurance sociale comme base d'un code d'identification sécuritaire et commun, l'élaboration de stratégies de gestion des risques liés à l'intégrité qui porteront sur les risques opérationnels et favoriseront la réduction d'erreurs de paiements, et le traitement des demandes de subventions et contributions, de prestations individuelles et de services de courrier. Les dépenses de fonctionnement de cette activité de programme sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère, du Compte d'assurance-emploi et du Compte du Régime de pensions du Canada.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

Le paiement rapide, opportun et exact des prestations en cette période économique difficile est un avantage majeur pour les Canadiennes et les Canadiens qui subissent une perte d'emploi ou une baisse du revenu familial ou personnel. Cet avantage est particulièrement important lorsqu'on tient compte de l'augmentation considérable (20 %) du nombre de demandes d'AE en 2008–2009 en raison de la récession.

Activité de programme	Intégrité				
Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			**Ressources humaines (ETP) 2008–2009**		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
880,2	973,9	971,1	11 106	10 935	171

Sommaire du rendement des programmes – Intégrité

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Les prestations sont versées de la manière la plus rentable qui soit au bon citoyen, au bon moment et à la fin prévue.	Pourcentage d'avis de paiement ou de non-paiement des prestations d'AE émis dans les 28 jours suivant le dépôt de la demande.	80 %	**Satisfait à presque tous** 79,1 % Résultats historiques Cet objectif a été atteint constamment entre 2004–2005 et 2007–2008	D'ici la fin de l'exercice, Service Canada aura reçu 3,1 millions de demandes initiales et renouvelées d'AE, ce qui représente une augmentation de 503 000 demandes par rapport à la même période en 2007-2008. Au cours du dernier trimestre seulement, la charge de travail avait augmenté de 270 000 demandes par rapport à l'année précédente. Pour veiller à ce que Service Canada soit en bonne position pour maintenir ses normes de service en cette période où la charge de travail augmente beaucoup, l'organisation a fait avancer la mise en œuvre de mesures normalement utilisées pendant la période de pointe saisonnière de l'hiver : – augmentation du nombre d'heures supplémentaires; – réaffectation d'employés d'autres secteurs du Ministère; – rappel de récents retraités ayant travaillés au traitement des demandes de l'AE; – prolongement de l'entente avec l'Agence du revenu du Canada pour le traitement de demandes supplémentaires de l'AE; – redistribution de la charge de travail dans l'ensemble du pays; – embauche d'employés temporaires. La mise en œuvre de ces mesures a contribué au maintien des niveaux de services satisfaisants (79,1 % comparativement à 80,3 % en 2007–2008). 98,6 % des demandes initiales et 90,4 % des demandes renouvelées ont été reçues par voie électronique. Les progrès réalisés du côté des services électroniques et automatisés, de même que la normalisation et la simplification du traitement des demandes, se sont traduits par une réponse efficace à l'augmentation du volume de travail.

Sommaire du rendement des programmes – Intégrité *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Les prestations sont versées de la manière la plus rentable qui soit au bon citoyen, au bon moment et à la fin prévue.	Pourcentage d'avis de paiement ou de non-paiement des prestations de retraite du RPC émis dans le premier mois du droit à pension.	85 %	**Dépasse** 91,3 % Résultats historiques L'objectif est atteint constamment depuis 2004–2005	656 738 demandes de pension de retraite du Régime de pensions du Canada ont été traitées.
	Pourcentage d'avis de paiement ou de non-paiement des prestations de base de la SV délivrés dans le premier mois du droit à des prestations.	90 %	**Dépasse** 92,1 % Résultats historiques L'objectif est atteint constamment depuis 2004–2005	821 855 demandes de prestations de base de la Sécurité de la vieillesse ont été traitées, et 1 479 755 demandes de Supplément de revenu garanti ont été renouvelées.
	Pourcentage de NAS émis à l'aide des processus accélérés (accès rapide aux NAS, service d'enregistrement des nouveaux-nés en Ontario et en Colombie-Britannique, et service de demande par téléphone au Nouveau-Brunswick).	90 %	**Dépasse** 90,6 % Résultats historiques s.o.	1 514 207 demandes de NAS ont été traitées par l'ensemble des canaux de services.
	Exactitude des versements de prestations d'AE.	95 %	**Dépasse** 95,7 % Résultats historiques : 2007–2008 : 94,3 % 2006–2007 : 94,8 %	Les résultats sont une moyenne mobile de 12 mois en mars 2009.
	Exactitude des versements de prestations de la Sécurité de la vieillesse.	95 %	**Dépasse** 98,4 % Résultats historiques : 2007–2008 : 97,7 %	Les résultats sont une moyenne mobile de 12 mois en mars 2009.

Sommaire du rendement des programmes – Intégrité *(suite)*

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement et résultats historiques	Sommaire du rendement
Les prestations sont versées de la manière la plus rentable qui soit au bon citoyen, au bon moment et à la fin prévue.	Exactitude des versements de prestations du Régime de pensions du Canada.	Année de référence	**Année de référence :** 99,7 % Résultats historiques : s.o.	Les résultats sont une moyenne mobile de 12 mois en mars 2009.
	Pourcentage d'avis produits dans les sept jours suivant la réception des demandes.	80 %	**Satisfait à presque tous** 69,9 % (résultat combiné pour l'AE, le RPC et la SV) (AE = 98,9 %; RPC = 20 %) Résultats historiques : 2007–2008 : 65,8 % 2006–2007 : 65,6 %	Les applications reçues par voie électronique font l'objet d'un accusé de réception instantané. Comme les demandes de la SV ne sont pas automatisées, il est impossible de garantir un accusé de réception des demandes papier en moins de sept jours; l'indicateur global s'est donc fixé à seulement 69,9 %.

Analyse du rendement :

En 2008–2009, Service Canada a réalisé des économies opérationnelles principalement en automatisant le traitement des prestations pour les demandes initiales et renouvelées d'AE et en augmentant le nombre d'employeurs qui utilisent le relevé d'emploi Web. Service Canada a également réalisé des économies importantes en effectuant près de 590 000 enquêtes d'identité, de fraude et de paiement de prestations par rapport à l'AE, au Régime de pensions du Canada et au Programme de la sécurité de la vieillesse, de même qu'au numéro d'assurance sociale, qui se sont traduits par des économies opérationnelles et de programmes de 732 millions de dollars pour le gouvernement.

Les stratégies de gestion intégrée des risques ont été adoptées et permettent de remédier aux risques opérationnels et de réduire les erreurs de paiement.

Le taux d'exactitude des paiements de prestations pour le Régime de pensions du Canada, l'AE et la Sécurité de la vieillesse est de 95 % ou mieux, et les prestations sont constamment versées à temps, conformément aux normes établies.

Ainsi, Service Canada doit maintenir un cadre de mesures de contrôle pour protéger l'intégrité des renseignements personnels et des programmes et services de prestations législatives, et veiller à la gestion intelligente et efficace du risque.

Leçons tirées

Processus simplifié

Compte tenu de la conjoncture socioéconomique actuelle et des projections d'une augmentation de la charge de travail, il est plus important que jamais d'assurer une gérance et une administration efficaces des programmes et paiements de base. Service Canada a appris l'importance des stratégies d'atténuation des risques dans le traitement des prestations et des subventions. Il a appris que les bons contrôles et les bonnes mesures, comme un processus de demande simplifié pour la Subvention incitative aux apprentis et un seul cadre de sécurité pour la fonction « Mon dossier Service Canada », sont essentiels à la protection de l'intégrité des renseignements personnels et des programmes et services de prestations législatives.

Plans et réalisations 2008–2009 – Intégrité

PLANS	RÉALISATIONS 2008–2009
Récolter d'importantes économies opérationnelles, principalement par l'automatisation du traitement des prestations (cible de 15 à 20 % pour les demandes initiales de l'AE et de 50 % pour les renouvellements d'ici la fin de l'année) et réaliser des économies pour le programme.	L'automatisation du traitement des demandes d'AE a permis à Service Canada de réaliser des économies opérationnelles; 49,4 % des demandes – 32,5 % des demandes initiales et 70 % des renouvellements –ont été traitées par processus automatisé. Service Canada a maintenu son approche fondée sur le risque pour mener ses activités d'enquête afin de protéger les programmes sociaux du Canada contre la fraude et l'abus en menant près de 590 000 enquêtes, notamment celles qui servent à repérer les personnes qui n'ont pas déclaré leurs gains ou leur absence du Canada pendant qu'elles recevaient des prestations d'AE. Cette démarche s'est traduite par plus de 732 millions de dollars d'économies opérationnelles et de programmes pour l'État.
Améliorer l'intégrité du NAS/RAS.	Service Canada a maintenu son objectif de 99,9 % de numéros d'assurance sociale légitimes et atteint son objectif d'exactitude de 97,4 % pour les données principales des registres d'état civil. Service Canada a mis en place des outils système de surveillance de la gestion de la qualité et des évaluations permanentes des agents dans le cadre de la mise en œuvre continue de la stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale. Les améliorations systèmes de Service Canada ont réduit le nombre d'erreurs critiques dans le Registre d'assurance sociale.
Mettre en œuvre des cadres communs de gestion des risques opérationnels.	Service Canada s'est doté d'outils normalisés pour mener une analyse qualitative systématique des risques opérationnels quant aux offres de services et aux programmes de prestations. On cible les risques, on les gère, et on les intègre à des rapports.
Mettre en œuvre un cadre de gestion de la qualité pour la SV et en élaborer un pour le RPC et l'AE.	Service Canada a poursuivi ses analyses continues de la conformité avec les responsables du programme et la mesure de l'exactitude des paiements de la Sécurité de la vieillesse. Il a aussi entrepris de nouvelles évaluations du Régime de pensions du Canada. Le Ministère continuera de travailler à l'alignement des examens sur l'exactitude des paiements et du traitement de l'AE, de la SV et du RPC.
Élaborer un plan de transition des applications et des ordinateurs centraux.	En s'appuyant sur le remplacement réussi des plates-formes informatiques désuètes, le Ministère a, en 2008–2009, orienté ses priorités sur la modernisation de la suite d'applications dont il a hérité. Il y a eu des activités de définition des problèmes et de planification préliminaire d'analyses de rentabilisation. Le Ministère a élaboré un plan de renouvellement pour faciliter la modernisation de son infrastructure technologique et des logiciels qu'elle comporte.

2.5.3 Activité de programme : Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme met en œuvre une approche d'entreprise coopérative et en réseau à l'échelle du gouvernement afin d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un service axé sur les citoyens, et ce, en travaillant avec d'autres ministères et organismes, d'autres ordres de gouvernement et des partenaires communautaires, en partageant de l'information, en adoptant des systèmes et des infrastructures interopérables, en observant les lois sur la protection des renseignements personnels et en assurant la sécurité des renseignements personnels des citoyens, et en améliorant l'exactitude du Registre d'assurance sociale grâce à des mises à jour plus opportunes et complètes auprès des organismes chargés de la statistique de l'état civil. Les dépenses de fonctionnement sont financées au moyen des niveaux de référence du Ministère et du Compte d'assurance-emploi.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

La prestation sécuritaire et exacte des services est facilitée par Service Canada et rendue possible grâce à la collaboration d'une variété d'organismes gouvernementaux. Les partenariats rendent service à nos partenaires puisqu'ils leur procurent une présence accrue en leur donnant accès à un réseau multimodes

et à une infrastructure polyvalente capable d'offrir des programmes à durée limitée, des conseils en prestation de services et des compétences de façon rapide, un avantage pour la population canadienne. Les Canadiennes et Canadiens qui tirent parti de cette activité de programme sont aussi diversifiés que le nombre de citoyens qui obtiennent des documents de voyage sécurisés de façon rapide et que les familles à faible revenu qui demandent la Prestation fiscale pour le revenu gagné.

Activité de programme Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

Ressources financières 2008–2009 (en millions de dollars)			Ressources humaines (ETP) 2008–2009		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
232,4	249,7	245,7	810	688	122

Sommaire du rendement du programme – Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement	Sommaire du rendement
Les programmes et services sont synchronisés dans le gouvernement fédéral et entre les secteurs de compétence afin d'améliorer l'efficience et la facilité d'accès pour les citoyens.	Nombre de nouveaux protocoles d'entente conclus.	4	**Dépasse** 5	Les protocoles d'entente ont été conclus avec : 1. l'Agence du revenu du Canada 2. Agriculture et Agroalimentaire Canada pour les services de compétences en agriculture 3. Passeport Canada pour les services d'agents réceptionnaires et la validation des preuves documentaires de citoyenneté 4. (Partenaire du portefeuille) Travail Canada pour le Programme de protection des salariés 5. Service correctionnel Canada pour le projet pilote de rayonnement.

Analyse du rendement

Service Canada a continué de collaborer efficacement avec les autres ministères et organismes en concluant cinq protocoles d'entente nouveaux ou renouvelés. Service Canada a permis à ses partenaires d'accéder à son réseau multimodes et à son effectif d'offrir des programmes à durée limitée, des conseils en prestation de services et des compétences de façon rapide. Les partenaires sont capables de se concentrer sur leurs affaires de base et l'amélioration de leurs résultats, ce qui crée une boucle de commentaires pour les partenaires stratégiques et crée des économies de coûts. L'initiative renouvelée avec Passeport Canada a permis à la population canadienne d'accéder à des services de passeports de façon rapide et comportant un taux minimal d'erreurs, un résultat considérable à la lumière des exigences d'identification pour voyager énoncées dans l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental. Service Canada a conclu un nouvel accord-cadre avec l'Agence du revenu du Canada pour collaborer à plusieurs nouvelles initiatives de services aux contribuables. Service Canada s'est aussi associé au Programme du travail pour administrer le nouveau Programme de protection des salariés.

Leçons tirées

Partenariats

Service Canada reconnaît les principes de partenariats efficaces avec les autres ministères et organismes et a su parfaire ses compétences en élaboration et en mise en place de protocoles d'entente avec ses partenaires. Service Canada a appris l'importance de mobiliser ses partenaires dès les premières étapes d'un projet et suit une approche rigoureuse et coordonnée à cet égard. Cette dernière s'est traduite par une définition claire de ses responsabilités par rapport à celles des organismes partenaires. En dépit de son infrastructure solide de prestation de services, Service Canada reconnaît le besoin d'une approche stratégique d'évaluation des nouvelles perspectives d'affaires.

Plans et réalisations 2008–2009 – Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

PLANS	RÉALISATIONS 2008–2009
Mettre en œuvre les actuels accords relatifs à l'état civil et signer trois autres accords	Service Canada a poursuivi son travail en vertu de la stratégie de gestion de l'état civil en mettant en place des couplages avec la Colombie-Britannique, l'Alberta et l'Ontario, et a entrepris l'application à l'échelle nationale de la validation électronique avec ces trois provinces. Service Canada a obtenu les fichiers historiques des décès de la Nouvelle-Écosse et établi un partenariat de travail avec la province. Service Canada a aussi mis en place un service d'enregistrement des nouveaux-nés et de numéros d'assurance sociale avec l'Alberta.
Élaborer une nouvelle architecture de l'information axée sur le citoyen	Le Ministère a conçu une nouvelle architecture de formation dans le marché du travail en négociant une nouvelle génération d'ententes sur le marché du travail pour les clients inadmissibles à l'AE afin de venir en aide aux prestataires d'aide sociale, aux immigrants, aux personnes handicapées, aux jeunes, aux travailleurs âgés, et aux Autochtones;
Appuyer RHDCC dans ses discussions d'Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT).	Service Canada est venu en aide au Ministère dans ses discussions relatives aux transferts d'ententes sur le développement du marché du travail pour la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard, et Terre-Neuve-et-Labrador.

Section III Renseignements supplémentaires

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Renseignements supplémentaires

3.1 Tableaux électroniques

Pour obtenir plus de renseignements sur les tableaux 1 à 9 :
http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp

Tableau 1 **Sources de revenus disponibles et non disponibles**

Tableau 2 **Frais d'utilisation / frais d'utilisation externes**

Tableau 3 **Détails sur les programmes de paiements de transfert**

Tableau 4 **Financement pluriannuel initial (anciennement Fondations (subventions conditionnelles))**

Tableau 5 **Initiatives horizontales**

Tableau 6 **Stratégie de développement durable**

Tableau 7 **Achats écologiques**

Tableau 8 **Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes**

Tableau 9 **Vérifications internes et évaluations**

Les états financiers qui donnent un aperçu comptable de la façon dont Ressources humaines et Développement des compétences Canada administre ses activités et ressources financières publiques se trouvent en ligne à l'adresse :
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/index.shtml

3.2 Aperçu du rendement financier

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

En 2008–2009, le Ministère a été autorisé à dépenser 88 520,2 millions de dollars ou 1 394,5 millions de dollars de plus que les dépenses prévues consolidées de 87 125,7 millions de dollars. Voici les motifs justifiant cet écart :

- Une augmentation de 1 473,5 millions de dollars pour les comptes à fins déterminées principalement attribuable à une augmentation des coûts de l'assurance-emploi. Cette augmentation des coûts de l'assurance-emploi est causée par une augmentation des prestations de l'assurance-emploi en raison du nombre plus élevé de bénéficiaires que ce qui était prévu, ainsi que des montants des prestations hebdomadaires plus élevés.
- Une augmentation de 119,7 millions de dollars en dépenses d'exploitation nettes principalement attribuable :
  - o Au financement pour les nouvelles conventions collectives (42,0 millions de dollars). Un important nombre de conventions collectives ont été signées durant l'année 2008-2009, telle que l'entente de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC);
  - o Au report du budget d'exploitation de 2007–2008 (17,1 millions de dollars);
  - o Au rajustement des coûts d'administration du compte de l'assurance-emploi avec le Trésor (14,9 millions de dollars) afin d'équilibrer la réduction des coûts d'administration imputés au compte de l'assurance-emploi;
  - o Aux besoins en matière de rémunération reçus par le biais du Crédit 30 du Conseil du Trésor, pour les prestations de maternité, les indemnités de départ et les congés payables à la cessation d'emploi, lesquels ne sont pas inclus dans les dépenses prévues (17,1 millions de dollars);

- Au financement du Programme canadien d'épargne-invalidité pour l'administration du nouveau programme (9,3 millions de dollars). Le Programme canadien d'épargne-invalidité vise à encourager les économies à long terme, par le biais du régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), pour assurer la sécurité financière des personnes ayant un handicap physique ou mental sévère et prolongé, en fournissant des contributions du Gouvernement du Canada (subventions et bons canadiens pour l'épargne-invalidité) comme moyen incitatif pour ouvrir un compte REEI et y contribuer;
- Au financement pour le Programme intégré du travail (6,3 millions de dollars) pour aider le Programme du travail à stabiliser ses activités de manière à améliorer la qualité et la disponibilité des services mandatés de médiation et créer une capacité de politiques pour supporter le développement de programmes;
- Au financement pour le Plan de publicité du Gouvernement du Canada pour l'année 2008–2009 (5,5 millions de dollars) pour les différentes campagnes publicitaires: le financement aux étudiants pour les études postsecondaires, le financement aux parents pour les études postsecondaires et la prestation de services aux nouveaux arrivants;
- Au financement pour l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés (3,3 millions de dollars) afin d'aider les personnes âgées et les autres personnes à détecter les signes et les indices qui démontrent l'abus à l'égard des aînés et de leur fournir l'information sur les ressources mises à leur disposition;
- Au financement pour le prolongement des initiatives conjointes avec les provinces et territoires sous la Stratégie des métiers et de l'apprentissage qui vise à renforcir les systèmes d'apprentissage pour les métiers désignés Sceau rouge, pour promouvoir la participation des autochtones dans les métiers qualifiés et en apprentissage, et pour la modernisation des immobilisations relativement au Système informatisé de gestion des examens interprovinciaux (2,2 millions de dollars);
- Au financement pour effectuer un sondage national sur la compétence des Canadiens en matière financière afin de parvenir à identifier les besoins nécessaires et guider les futurs investisseurs dans les initiatives du domaine de l'éducation (2,0 millions de dollars).

- Une augmentation de 81,6 millions de dollars pour les prêts réalisés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* attribuable au montant des remboursements plus bas que prévus. Dans le contexte économique actuel difficile, les étudiants ont tendance à rester à l'école plus longtemps et à accéder aux outils de gestion de dette tel que l'allègement des intérêts qui auront une incidence sur les remboursements;
- Une augmentation de 22,6 millions de dollars en subventions et contributions principalement attribuable :
  - Au report de fonds de 27,4 millions de dollars de l'année 2007–2008 à l'année 2008–2009 pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Ce report de fonds est nécessaire afin de respecter les ententes fédérales/provinciales et l'annonce publique du niveau de financement aux municipalités et aux groupes communautaires à travers le Canada;
  - Au report de fonds de 10,0 millions de dollars de l'année 2007–2008 à l'année 2008–2009 relativement au Fonds pour l'accessibilité de manière à permettre au programme de financer un important projet afin de le rendre pleinement accessible à tous les Canadiens ayant des capacités variées et agir comme modèle pour l'accessibilité dans la communauté;
  - À d'autres dépenses (0,8 million de dollars) tels que le transfert du ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada pour l'Administration régionale Kativik, le transfert au Conseil canadien des relations industrielles pour le déménagement des bureaux régionaux de Vancouver et de Montréal et le financement pour la prolongation de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage;
  - Contrebalancée par un transfert de 15,6 millions de dollars entre le Crédit 5 et le Crédit 1. Ceci est un ajustement technique à même le ministère afin de contrebalancer les besoins en Crédit 1 de RHDCC soumis dans le Budget supplémentaire des dépenses (C) de l'année 2008–2009.

- Contrebalancée par une diminution de 302,9 millions de dollars des autorisations pour les paiements législatifs attribuable à :
  - o Une diminution de 212,8 millions de dollars en paiements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, ce qui comprend la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV), le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Pendant qu'il y a eu une augmentation de 13,5 millions de dollars pour la pension de la Sécurité de la vieillesse causée par une augmentation du nombre de prestataires et une diminution du montant recouvert pour l'impôt de récupération de la SV, il y a eu une diminution de 184,5 millions de dollars pour le Supplément de revenu garanti et une diminution de 41,8 millions de dollars pour l'Allocation, en raison d'un nombre moins élevé de prestataires que le nombre planifié;
  - o Une diminution de 114,9 millions de dollars des dépenses prévues pour le Régime enregistré d'épargne-invalidité attribuable à un retard dans le lancement du programme en décembre 2008 et un plan de publicité limité;
  - o Une diminution de 29,8 millions de dollars en paiements liés aux ententes de financement direct en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*. À compter de l'année 2008–2009, le Programme canadien de prêts aux étudiants adhère à un nouveau contrat avec un seul fournisseur de services, ce qui implique une nouvelle méthode de planification des coûts. La structure révisée des frais entraîne des économies pour les années subséquentes. De plus, une réduction des coûts du programme en raison de taux d'intérêt plus bas que prévu a pour effet de diminuer les paiements alternatifs;
  - o Une diminution de 27,5 millions de dollars pour le Programme de protection des salariés. Les dépenses réelles sont plus basses que prévu en raison de différents facteurs incluant: la mise en œuvre du programme quatre mois après la date de début de l'année financière; un délai dans la réception des demandes et de l'information de la part des mandataires qui se familiarisent avec le nouveau programme et le processus; et une baisse des demandes anticipées pour le programme dans les premiers mois de la mise en oeuvre;
  - o Une diminution de 21,3 millions de dollars du passif en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* attribuable au fait que les dépenses réelles sont présentées nettes des recouvrements des réclamations, tandis que les dépenses prévues comprennent seulement les prévisions de dépenses sur les paiements de réclamations;
  - o Une diminution de 7,3 millions de dollars pour la Subvention canadienne pour l'épargne-études attribuable à une diminution des contributions des familles canadiennes dans leurs Régimes enregistrés d'épargne-études attribuable au ralentissement de l'économie qui a débuté à l'automne 2008;
  - o Une diminution de 1,2 million de dollars pour l'attribution de fonds pour le paiement des intérêts et le passif, sous la forme de prêts à risques partagés, en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.
  - o Diminutions contrebalancées par :
    - Une augmentation de 77,8 millions de dollars pour la Prestation universelle pour la garde d'enfants en raison d'une augmentation du nombre prévu de bénéficiaires et une hausse légère du taux de participation;
    - Une augmentation de 16,2 millions de dollars des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés principalement attribuable aux nouvelles conventions collectives signées durant l'année 2008–2009;
    - Une augmentation de 13,8 millions de dollars pour le Bon d'études canadien principalement attribuable aux efforts déployés par le Ministère pour faire connaître le programme à la population ciblée;
    - Une augmentation de 4,1 millions de dollars liée à d'autres dépenses comme les paiements d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands.

Les dépenses réelles de 88 264,2 millions de dollars étaient de 256,0 millions de dollars inférieures aux autorisations consolidées totales de 88 520,2 millions de dollars. Cet écart est principalement attribuable :

- Aux dépenses liées aux subventions et contributions qui représentent 206,8 millions de dollars de moins que les autorisations, incluant les affectations bloquées pour un montant de 89,2 millions de dollars lié aux reports de fonds aux exercices futurs :
  - o La Subvention incitative aux apprentis (45,6 millions de dollars) principalement attribuable à une baisse de ce qui était initialement projeté, basé sur les inscriptions des apprentis du système d'information de l'année 2003. Les principales questions ont

été identifiées et révisées dans la récente évaluation formative du programme de Subvention incitative aux apprentis;

- Les ententes sur le marché du travail (40,1 millions de dollars). Ce montant a été reporté aux exercices futurs afin de permettre aux provinces et territoires une certaine souplesse pour dépenser les ressources allouées alors que le nouveau programme était mis en place;
- La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (32,5 millions de dollars), dont 20,2 millions de dollars seront reportés à l'année 2009–2010 et 12,3 millions de dollars reportés à l'année 2010–2011 pour s'assurer que des fonds sont disponibles pour les propositions élaborées en vue de remédier au problème de l'itinérance;
- Le Fonds pour l'accessibilité (22,7 millions de dollars) dont 22,2 millions de dollars ont été reportés aux exercices futurs pour permettre la construction et la rénovation de structures permanentes et de petits projets afin de les rendre pleinement accessibles à tous les Canadiens ayant des capacités variées;
- L'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (14,1 millions de dollars). Ce montant a été reporté à l'année 2009-2010 afin de s'assurer que le financement fédéral engagé par des ententes avec les provinces et territoires reste disponible pour le soutien des travailleurs âgés;
- La Stratégie d'apprentissage des adultes et la Stratégie sur l'alphabétisation et les compétences essentielles (13,9 millions de dollars) attribuable au retard dans le financement de plusieurs projets pluriannuels;
- L'Initiative en matière de compétences en milieu de travail (13,3 millions de dollars) n'était pas en position pour mettre de l'avant de nouveaux projets en raison de l'absence de financement pour les années futures;
- La Stratégie emplois jeunesse (12,6 millions de dollars) attribuable au délai de la mise en oeuvre des projets de Connexion compétences et Objectif carrière, ainsi qu'à l'incapacité des employeurs de combler toutes les positions pour lesquelles le programme Emplois d'été Canada a approuvé le financement et enfin, certains étudiants ont quitté leurs postes plus tôt;
- Le programme Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones (3,7 millions de dollars) en raison du report de projets à l'année financière suivante, principalement attribuable à des délais dans les dates prévues pour le début des projets;
- Le Programme des conseils sectoriels (1,5 million de dollars) en raison du report de projets à l'année financière suivante, principalement attribuable aux délais dans les dates prévues pour amorcer les projets approuvés;
- Les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées (1,5 million de dollars) en raison de fonds mis de côté pour les Territoires qui n'ont pas encore participé au programme;
- Le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (1,3 million de dollars) attribuable aux délais d'approbation et de signature des ententes, ce qui a causé un retard dans les dates prévues pour le début des projets;
- Le Programme de partenariat syndical-patronal (1,2 million de dollars) en raison du nombre de projets approuvés plus bas que prévu;
- D'autres ressources inutilisées (2,8 millions de dollars) telles que pour le programme Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et la Reconnaissance des titres de compétences étrangers.

- Des frais d'exploitation nets non utilisés de 25,1 millions de dollars liés aux 2,3 millions de dollars en ressources bloquées, 5,5 millions de dollars en affectations à but spécial et 17,3 millions de dollars en ressources générales non utilisées. Le montant de 17,3 millions de dollars a été demandé comme report du budget d'exploitation à l'année 2009–2010.
- Les autres dépenses réelles étaient de 24,1 millions de dollars inférieures aux dépenses autorisées, principalement causé par un écart dans les coûts du compte de l'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada.

3.3 Comptes à fins déterminées

Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDCC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le RPC **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2008–2009*[9]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[9] Pour en savoir davantage, voir http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2008–2009/inst/csd/csdtb-fra.asp.

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 2006–2007 à 2008–2009.

Compte d'assurance-emploi État des opérations[a]

	Réalisé		
(en millions de dollars)	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Dépenses			
Prestations	14 079	14 293	16 308
Coûts administratifs	1 636	1 689	1 801
Créances douteuses[b]	99	81	27
Somme partielle	**15 815**	**16 063**	**18 137**
Cotisations et pénalités			
Cotisations	17 109	16 877	17 217
Pénalités	56	58	41
Somme partielle	**17 165**	**16 935**	**17 258**
Variance	**1 351**	**872**	**(879)**
Taux de prime	**2007**	**2008**	**2009**
(% des gains assurables)			
Employé	1,80%	1,73%	1,73%
Employeur	2,52%	2,42%	2,42%

[a] Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

[b] Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

En dépit de la réduction du taux de prime en 2008–2009, les revenus des primes d'assurance-emploi ont augmenté en raison de la croissance de l'emploi et des revenus. Les prestations d'assurance-emploi ont augmenté en 2008–2009 en raison d'une hausse du nombre de bénéficiaires et des versements hebdomadaires plus élevés. Il en résulte que les dépenses ont excédé les revenus de 0,9 milliard de dollars. Le manque à gagner dans les revenus a été compensé par 1,0 milliard de dollars en intérêts gagnés et par 0,1 milliard de dollars en financement additionnel pour des mesures annoncées dans le budget 2009, résultant à un surplus cumulatif théorique du compte d'assurance-emploi augmentant de 0,2 milliard de dollars, pour s'établir à 57,2 milliard de dollars au 31 mars 2009.

Pour plus d'information, voir les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi pour 2008–2009 qui sont inclus dans les *Comptes publics du Canada de 2009*, volume 1, section 4[10]. RHDCC offre aussi un site Internet consacré à l'assurance-emploi[11]. On y trouve des renseignements sur les autorisations, les objectifs et les détails du programme, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

[10] Pour en savoir davantage, voir http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

[11] Pour en savoir davantage, voir http://www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/legislation/ae_lois_tdeprov.shtml.

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada de 2006–2007 à 2008–2009.

Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2008–2009, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada qui apparaissent dans les *Comptes publics du Canada 2009*, volume 1, section 6.

Régime de pensions du Canada — Sommaire

(en millions de dollars)	2006-2007[4] Réel	2007-2008 Réel	2008-2009 Prévisions	2008-2009 Réel
Revenus				
Cotisations	32 355	35 346	34 023	36 506
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	9	11	7	6
Office d'investissement du RPC [1]	12 788	(268)	-	(23 576)
Fonds d'investissement du RPC [2]	247	-	-	-
Total du revenu de placement	13 044	(257)	7	(23 570)
Total des revenus	**45 399**	**35 089**	**34 030**	**12 936**
Dépenses				
Paiements de prestations	26 115	27 536	28 993	29 005
Frais d'administration [3]	574	599	627	694
Total des dépenses	**26 689**	**28 135**	**29 620**	**29 699**
Augmentation / Diminution	18 710	6 954	4 410	(16 763)
Solde de fin d'année	119 831	126 785	131 195	110 022

[1] Les montants réels concernant l'Office d'investissement du RPC sont basés sur les états financiers vérifiés de l'Office. L'office investit principalement sur les marchés des actions et monétaire. Les revenus de placements sont composés de gains et de pertes réalisés sur les placements, de gains et de pertes non réalisés sur les placements détenus à la fin de l'exercice (variation de la valeur marchande) et de gains et de pertes de change. En 2008–2009, il y a eu une perte d'investissement nette.

[2] Le Fonds d'investissement du RPC était composé d'obligations provinciales, territoriales et fédérales. Depuis le 31 mars 2006, ces obligations ont été évaluées à la valeur marchande. Depuis le 1er mai 2004, les droits et titres des obligations du Fonds d'investissement du RPC étaient transmis, sur une base mensuelle étalée sur une période de trois ans, à l'Office d'investissement du RPC. Après le transfert du 36/36ième (environ 630 millions de dollars) de la juste valeur du Fonds de placement du RPC à l'Office d'investissement du RPC le 1er avril 2007 dernier, le Fonds de placement du RPC a cessé d'exister.

[3] Les frais d'administration ont été revisés afin d'inclure les frais d'administration du RPC ainsi que ceux de l'Office d'investissement du RPC.

[4] Les données réelles 2006–2007 ont été redressées.

À noter : Tous les montants réels présentés dans ce tableau sommaire pour les années 2006–2007 et 2007–2008 proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du RPC.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2006–2007 à 2008–2009. Les chiffres sont tirés du Rapport de l'actuaire en chef relativement aux rentes sur l'état au 31 mars 2009.

Compte des rentes sur l'État — **État des résultats et provisions mathématiques**

(en millions de dollars)	Réel 2006-2007	2007-2008	2008-2009
Provisions mathématiques –			
Solde au début de l'exercice	**347,2**	**319,4**	**292,9**
Revenus	23,4	21,1	19,4
Versements et autres charges	48,3	45,0	42,0
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	24,9	23,9	22,6
Surplus actuariel	2,9	2,6	3,1
Provisions mathématiques –			
Solde à la fin de l'exercice	**319,4**	**292,9**	**267,2**

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les Comptes publics du Canada 2009, Volume 1, section 6[12].

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2006–2007 à 2008–2009.

Fonds d'assurance de la fonction publique — **État des résultats et solde**

(en millions de dollars)	Réel 2006-2007	2007-2008	2008-2009
Solde d'ouverture	**6,3**	**6,0**	**5,9**
Revenus et autres crédits	0,0	0,1	0,0
Versements et autres charges	0,3	0,2	0,3
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,3	0,1	0,3
Solde de fermeture	**6,0**	**5,9**	**5,6**

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2009*, Volume 1, Section 6[13].

[12-13] Pour en savoir davantage, voir http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html.

3.4 Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de Sécurité de la vieillesse est l'une des pierres angulaires du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées comprennent la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada.

Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

Rapports législatifs annuels — Sommaire des prestations mensuelles maximales

(dollars)	Pension de base	Supplément de revenu		Allocation		
Exercice		Célibataires	Personnes mariées	ordinaire	de survivant	Augmentation
Prestations mensuelles selon l'exercice						
2008-2009, chiffres réels						
1er janvier 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0%
1er octobre 2008	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	2,2%
1er juillet 2008	505,83	638,46	421,62	927,45	1 028,06	0,7%
1er avril 2008	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91	0,0%
2008-2009, estimations						
1er janvier 2009	511,39	645,50	426,28	937,67	1 039,39	0,1%
1er octobre 2008	510,88	644,86	425,85	936,73	1 038,35	0,8%
1er juillet 2008	506,83	639,74	422,47	929,30	1 030,11	0,7%
1er avril 2008	503,31	635,29	419,53	922,84	1 022,95	0,2%
2007-2008, chiffres réels						
1er janvier 2008	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91	0,0%
1er octobre 2007	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91	0,9%
1er juillet 2007	497,83	628,36	414,96	912,79	1 011,80	1,2%
1er avril 2007	491,93	620,91	410,04	901,97	999,81	0,0%
Maximum pour l'exercice (prestations annuelles)						
2008-2009, chiffres réels	6 126,18	7 732,50	5 106,33	11 232,51	12 450,99	2,4%
2008-2009, estimations	6 097,23	7 696,17	5 082,39	11 179,62	12 392,40	1,9%
2007-2008, chiffres réels	5 983,14	7 551,93	4 987,14	10 970,28	12 160,29	3,4%

Rapports législatifs annuels — Nombre de bénéficiaires des prestations de sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations

	Mars 2008				Mars 2009			
Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV
Terre-Neuve et Labrador	72 546	45 411	4 533	62,60	74 884	45 766	4 360	61,12
Île-du-Prince-Édouard	20 108	9 374	575	46,62	20 645	9 320	558	45,14
Nouvelle-Écosse	138 753	59 684	4 353	43,00	142 077	59 515	4 120	41,89
Nouveau-Brunswick	110 215	54 582	4 299	49,52	112 962	54 434	4 194	48,19
Québec	1 108 175	520 851	31 572	47,00	1 142 879	518 355	30 353	45,36
Ontario	1 647 106	485 298	27 805	29,46	1 690 581	479 751	26 741	28,38
Manitoba	161 191	59 436	3 395	36,87	163 581	58 026	3 299	35,47
Saskatchewan	146 431	57 801	3 223	39,34	147 341	55 326	3 144	37,55
Alberta	355 789	119 202	5 642	33,50	365 759	117 370	5 497	32,09
Colombie-Britannique	586 798	193 749	10 844	33,02	603 784	194 667	11 009	32,24
Yukon	2 501	803	45	32,11	2 638	806	55	30,55
Territoires du Nord-Ouest[a]	2 939	1 586	113	53,96	3 098	1 613	118	52,07
Autres pays[b]	87 118	8 606	70	9,88	90 885	8 546	62	9,40
Total	4 439 670	1 616 163	96 469	36,40	4 561 094	1 603 495	93 508	35,16

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Rapports législatifs annuels

Paiements de sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations, exercice 2008–2009

(dollars) Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve et Labrador	451 926 895	194 919 910	26 404 359	673 251 163
Île-du-Prince-Édouard	124 638 174	39 566 871	2 728 466	166 933 511
Nouvelle-Écosse	858 662 939	239 469 565	21 387 976	1 119 520 480
Nouveau-Brunswick	682 490 393	227 710 075	23 188 246	933 388 714
Québec	6 822 701 042	2 262 353 402	158 638 209	9 243 692 653
Ontario	9 740 356 539	2 436 221 662	162 312 914	12 338 891 115
Manitoba	982 467 436	242 013 710	18 331 068	1 242 812 214
Saskatchewan	899 296 755	229 577 568	17 671 104	1 146 545 426
Alberta	2 140 130 884	553 467 482	33 859 827	2 727 458 193
Colombie-Britannique	3 432 150 596	986 820 665	64 994 185	4 483 965 446
Yukon	15 695 391	3 558 918	275 273	19 529 582
Territoires du Nord Ouest[a]	18 670 483	8 453 441	876 997	28 000 921
Autres pays[b]	115 567 453	87 408 061	528 276	203 503 790
Total	**26 284 754 980**	**7 511 541 329**	**531 196 900**	**34 327 493 209**
Impôt de récupération de la SV	**(950 233 271)**	**-**	**-**	**(950 233 271)**
Total y compris l'impôt de récupération de la SV	**25 334 521 709**	**7 511 541 329**	**531 196 900**	**33 377 259 938**

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Rapport consolidé du Programme canadien de prêts aux étudiants

En août 2000, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage du financement à risques partagés, en place avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants[14]. Il a donc fallu repenser les mécanismes de prestation pour financer directement les prêts aux étudiants. Selon la nouvelle entente, le gouvernement du Canada offre le financement nécessaire aux étudiants, et un fournisseur de services s'occupe d'administrer les prêts.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le Programme canadien de prêts aux étudiants et non sur les activités ministérielles liées à la prestation de ce programme. Les montants représentant les dépenses sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, tels que reflétés dans le *Manuel de comptabilité pour le secteur public* de l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Conventions comptables particulières.

Revenus

Deux sources de revenus sont présentées : les intérêts gagnés sur les prêts directs et les sommes recouvrées sur les prêts garantis et les reprises de prêts. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être crédités au Trésor. Ils ne figurent pas parmi les dépenses dans les comptes du Programme canadien de prêts aux étudiants, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de Ressources humaines et Développement des compétences Canada et du gouvernement.

Intérêts gagnés sur les prêts directs

Les emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Quand ils quittent l'école, ils peuvent opter pour un taux d'intérêt variable (taux préférentiel + 2,5 %) ou un taux fixe (taux préférentiel + 5 %). Les montants représentent uniquement l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement. Les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés. La limite hebdomadaire de prêts est fixée à 210 $ par semaine d'études.

Recouvrement des intérêts sur les prêts garantis

Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés les prêts consentis avant le 1er août 1995 et restés en souffrance (c.-à-d. pour lesquels les prêteurs attendent toujours un remboursement du capital et des intérêts). Les montants représentent le recouvrement du capital et des intérêts de ces prêts en souffrance.

Sommes recouvrées sur les reprises de prêts

En vertu des accords sur les prêts à risques partagés, le gouvernement acquerra des institutions financières participantes tous les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 restés en souffrance pendant au moins 12 mois après la période d'études et qui, au total, ne sont pas supérieurs à 3 % du solde mensuel moyen des prêts d'études non remboursés du prêteur. Le montant payé est établi à 5 % de la valeur du prêt en question. Les montants représentent le recouvrement du capital et des intérêts de ces prêts.

[14] Pour en savoir plus sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cxp-gxr.shtml.

Subventions canadiennes pour études et pour l'accès aux études

Les Subventions canadiennes pour études et les Subventions canadiennes d'accès améliorent l'accessibilité aux études postsecondaires en offrant à des étudiants de niveau postsecondaire une aide financière non remboursable. Quatre types de Subventions canadiennes pour étudiants sont offertes : 1) celles destinées aux étudiants ayant une invalidité permanente pour les frais d'études liés à une invalidité (jusqu'à 8 000 $ par année); 2) celles destinées aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 $ par année pour les étudiants à temps plein et jusqu'à 1 920 $ pour les étudiants à temps partiel); 3) celles destinées aux étudiants à temps partiel dans le besoin (jusqu'à 1 200 $ par année); 4) celles destinées aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 $ par année pour une période pouvant aller jusqu'à trois ans). Depuis le 1er août 2005, deux Subventions canadiennes pour l'accès aux études sont disponibles pour aider : 1) les étudiants issus d'une famille à faible revenu qui entreprennent leur première année d'études postsecondaires (50 % des frais de scolarité, jusqu'à concurrence de 3 000 $); 2) les étudiants ayant une invalidité permanente pour les inciter à poursuivre leurs études et pour couvrir leurs frais de subsistance (jusqu'à 2 000 $ par année).

Frais de recouvrement

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à des agences privées dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts à risques partagés et les prêts garantis qui sont en souffrance pour lesquels le gouvernement a remboursé le prêteur privé, et les prêts directs versés après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés à RHDCC parce qu'ils n'étaient pas remboursés. Depuis le 1er août 2005, la Direction des recouvrements non fiscaux de l'Agence du revenu du Canada est chargée d'administrer le recouvrement des prêts d'études garantis, à risques partagés et directs.

Coûts d'administration des programmes

Le Programme canadien de prêts aux étudiants fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer la constitution d'un dossier de prêt, la gestion en cours d'études, le remboursement une fois les études terminées et la gestion de la dette. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus dans l'accord.

Prime de risque

La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 % de la valeur des prêts consolidés, laquelle était calculée et payée au moment où les étudiants terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

Reprise de prêts

Selon les dispositions des accords conclus avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts d'études non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 % du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant payé est établi à 5 % de la valeur du prêt en question. Les montants comprennent également les sommes versées aux institutions financières participantes sur les recouvrements.

Frais d'administration des provinces et territoires

Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu avec neuf provinces participantes et un territoire des accords visant à faciliter l'administration du PCPE. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation des besoins inhérentes au programme fédéral d'aide aux étudiants et, en contrepartie, les frais d'administration leur sont payés.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études

Le capital requis pour accorder un prêt direct est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances et le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé à même les opérations de financement global de ce ministère. Les montants représentent le coût attribué au PCPE au titre des prêts directs pendant que les étudiants poursuivent leurs études.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement

Le capital requis pour accorder un prêt direct est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances et le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé à même les opérations de financement global de ce ministère. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût affecté au PCPE à l'appui des prêts directs pendant que les étudiants remboursent leur prêt d'études canadien.

Bonification d'intérêts pendant les études

L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient à plein temps, et, pour les prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin de leurs études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement paye les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants.

Exemption d'intérêts

Les emprunteurs qui ont de la difficulté passagère à rembourser leur prêt peuvent obtenir une aide financière couvrant les intérêts et visant à suspendre les paiements sur le capital des prêts à rembourser pendant une période maximale de 54 mois. La transition des prêts garantis et à risques partagés aux prêts directs n'a pas affecté l'exemption d'intérêts sur les prêts en souffrance du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, équivalente au montant des intérêts courus sur les prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, une dépense d'exemption d'intérêts est enregistrée contre les intérêts courus sur les prêts directs.

Réduction de la dette en cours de remboursement

Le programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR) aide les emprunteurs qui éprouvent des difficultés financières à long terme à rembourser leurs prêts. La RDR est un programme fédéral d'aide au remboursement dans le cadre duquel le gouvernement canadien, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées, réduit jusqu'à un montant abordable le capital impayé des prêts consentis aux emprunteurs admissibles et seulement lorsqu'il s'est écoulé cinq ans après la fin des études à temps plein de l'étudiant. Depuis le 1er août 2005, le montant maximum de la réduction s'élève à 26 000 $, et est offert aux emprunteurs admissibles sous la forme d'une réduction initiale pouvant atteindre 10 000 $, suivie d'une deuxième pouvant atteindre 10 000 $ et enfin, d'une troisième pouvant atteindre 6 000 $. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le gouvernement canadien en vertu de la RDR. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt.

Réclamations payées et prêts pardonnés

Depuis l'entrée en vigueur du programme, en 1964, jusqu'au 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés les prêts d'études non remboursés (sous réserve de certaines conditions, les emprunteurs peuvent réclamer une partie du capital ou des intérêts non remboursés intégralement que les Services nationaux de recouvrement de l'Agence du revenu du Canada tenteront par la suite de récupérer)[15]. Conformément aux accords à risques partagés, les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 étaient également garantis dans certaines circonstances. Ce poste représente les coûts associés à cette garantie de prêt.

Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

[15] Le 1er août 2005, on a annoncé que les activités de perception qui étaient autrefois exécutées par Développement social Canada (DSC) seraient transférées à l'Agence du revenu du Canada.

Créances irrécouvrables

En vertu du programme de prêts directs, les prêts d'études sont dorénavant la propriété du gouvernement et il doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus exigent qu'une provision entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts soit établie. Cette provision doit être établie au cours de l'année de versement du prêt, et ce, même s'il se peut que les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Les montants représentent les dépenses annuelles enregistrées contre les provisions pour créances irrécouvrables et la réduction de la dette en cours de remboursement sur les prêts directs.

Paiements compensatoires aux provinces et aux territoires non participants

Les provinces et territoires ont le choix de ne pas participer au PCPE. En retour, ils ont droit à un montant compensatoire qui les aide à payer les coûts d'exécution d'un programme analogue d'aide financière aux étudiants.

Engagements

Depuis le 17 mars 2008, le Programme canadien de prêts aux étudiants dispose d'une nouvelle entente avec un seul fournisseur de services. Pour l'exercice 2009–2010, les mouvements de trésorerie prévus pour les contrats des fournisseurs de services sont de 61,0 millions de dollars.

Figure 1 Programmes canadiens de prêts aux étudiants consolidés – Programmes combinés

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2007-2008 [e]	2008-2009 Prévision	2008-2009 Dépenses réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	453,3	537,1	551,5	472,8
Sommes récupérées sur les prêts garantis	55,3	46,6	52,6	38,5
Sommes récupérées sur les reprises de prêts (PRP)	14,5	13,5	15,2	13,1
Total des revenus sur les prêts	523,1	597,3	619,3	524,4
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études et Subventions pour accès aux études	146,4	161,5	142,9	143,2
Administration des prêts				
Frais de recouvrement (tous les régimes) [a]	12,4	14,4	12,5	8,5
Coûts liés à l'exécution du programme (PD)	65,6	70,8	84,2	76,0
Prime de risque aux institutions financières (PRP)	1,8	1,3	1,3	0,7
Reprise de prêts des institutions financières (PRP)	4,7	3,8	5,2	3,8
Frais d'administration des provinces et territoires (PD)	14,7	13,7	14,4	14,7
Total des frais d'administration des prêts	99,2	104,0	117,6	103,7
Coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A - PD) [b]	185,7	196,4	195,7	166,9
Frais liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B - PD) [b]	145,0	173,6	227,6	160,7
Bonification d'intérêts pendant les études (PRP & PG)	11,5	8,0	2,0	4,0
Exemption d'intérêts (tous les régimes) [b]	84,2	93,2	101,3	82,6
Réduction de la dette en cours de remboursement (PRP & PG)	20,1	14,3	6,8	10,6
Réclamations payées et prêts pardonnés (tous les régimes)	24,2	17,0	17,3	23,2
Total du coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants	470,7	502,5	550,7	448,0
Créances irrécouvrables [c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement (PD)	9,6	12,4	14,3	53,2
Créances irrécouvrables (PD)	260,4	293,5	363,8	293,6
Total des créances irrécoubrables	270,0	305,9	378,1	346,8
Total des dépenses de prêts	986,3	1 073,9	1 189,3	1 041,7
Résultats d'exploitation nets	463,2	476,6	570,0	517,3
Paiements compensatoires aux provinces non participantes (PD) [d]	91,3	113,9	117,9	111,0
Résultats net d'exploitation finaux	**554,5**	**590,5**	**687,9**	**628,3**

(PD) = Prêts directs

(PRP) = Prêts à risque partagé

(PG) = Prêts garantis

[a] Ces dépenses sont liées aux activités de recouvrements effectuées par l'Agence du revenu du Canada.

[b] Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.

[c] Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

[d] Les données correspondent à la charge annuelle enregistrée selon la comptabilité d'exercice, contrairement au montant total déboursé aux provinces non-participantes. En 2008–2009, le montant total versé en paiements compensatoires est de 127,2 M$.

[e] Les dépenses réelles de 2007–2008 pour Intérêts gagnés sur les prêts directs, Frais d'intérêts liés aux emprunts (Classe A), Frais liées aux emprunts pendant le remboursement (Classe B) et Créances irrécouvrables ont été ajustés suite à une révision des données financières.

Figure 2 Programmes canadiens de prêts aux étudiants consolidés – Prêts à risque partagé et prêts garantis seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2007-2008 e	2008-2009 Prévision	2008-2009 Dépenses réelles
Revenus				
Sommes récupérées sur les prêts garantis	55.3	46.6	52.6	38.5
Sommes récupérées sur les repnses de prêts (PRP)	14.5	13.5	15.2	13.1
Total des revenus sur les prêts	69.8	60.2	67.8	51.6
Dépenses				
Administration des prêts				
Frais de recouvrement[a]	5.3	4.9	4.7	3.2
Prime de risque des institutions financières (PRP)	1.8	1.3	1.3	0.7
Reprise de prêts des institutions financières (PRP)	4.7	3.8	5.2	3.8
Total des frais d'administration des prêts	11.8	10.0	11.2	7.7
Coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	11.5	8.0	2.0	4.0
Exemption d'intérêts	20.8	14.4	9.1	8.0
Réduction de la dette en cours de remboursement	20.1	14.3	6.8	10.6
Réclamations payées et prêts pardonnés	17.0	9.8	7.5	9.7
Total du coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants	69.4	46.5	24.4	32.3
Total des dépenses de prêts	81.2	56.5	35.6	40.0
Résultats net d'exploitation finaux	**11,4**	**(3,7)**	**(32,2)**	**(11,6)**

(PRP) = Prêt à risque partagé

[a] Ces dépenses sont liées aux activités de recouvrements effectuées par l'Agence du revenu du Canada.

Figure 3 Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – Prêts directs seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2007-2008*	2008-2009 Prévision	2008-2009 Dépenses réelles
Revenu				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	453,3	[illegible]	551,5	472,8
Total du revenu sur les prêts	453,3	537,1	551,5	472,8
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études et Subventions pour accès aux études	146,4	161,5	142,9	143,2
Administration des prêts				
Frais de recouvrement[a]	7,1	9,5	7,8	5,3
Coûts liés à l'exécution du programme	65,6	70,8	84,2	76,0
Frais d'administration des provinces et territoires	14,7	13,7	14,4	14,7
Total des frais d'administration des prêts	87,4	94,0	106,4	96,0
Coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A)[b]	185,7	[illegible]	195,7	166,9
Frais liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B)[b]	145,0	[illegible]	227,6	160,7
Exemption d'intérêts	63,4	78,8	93,2	74,6
Prêts pardonnés	7,2	7,2	9,8	13,5
Total du coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants	401,3	456,0	526,3	415,7
Créances irrécouvrables[c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement	9,6	12,4	14,3	53,2
Créances irrécouvrables	260,4	[illegible]	363,8	293,6
Total des créances irrécouvrables	270,0	305,9	378,1	346,8
Total des dépenses de prêts	905,1	1 017,4	1 153,7	1 001,7
Résultats d'exploitation nets	451,8	480,3	602,2	528,9
Paiements compensatoires aux provinces non participantes[d]	91,3	113,9	117,9	111,0
Résultats d'exploitation finaux	**543,1**	**594,2**	**720,1**	**639,9**

[a] Ces dépenses sont liées aux activités de recouvrements effectuées par l'Agence du revenu du Canada.

[b] Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.

[c] Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

[d] Les données correspondent à la charge annuelle enregistrée selon la comptabilité d'exercice, contrairement au montant total déboursé aux provinces non-participantes. En 2008–2009, le montant total versé en paiements compensatoires est de 127,2 M$.

* Les dépenses réelles de 2007–2008 pour Intérêts gagnés sur les prêts directs, Frais d'intérêts liés aux emprunts (Classe A), Frais liées aux emprunts pendant le remboursement (Classe B) et Créances irrécouvrables ont été ajustés suite à une révision des données financières.

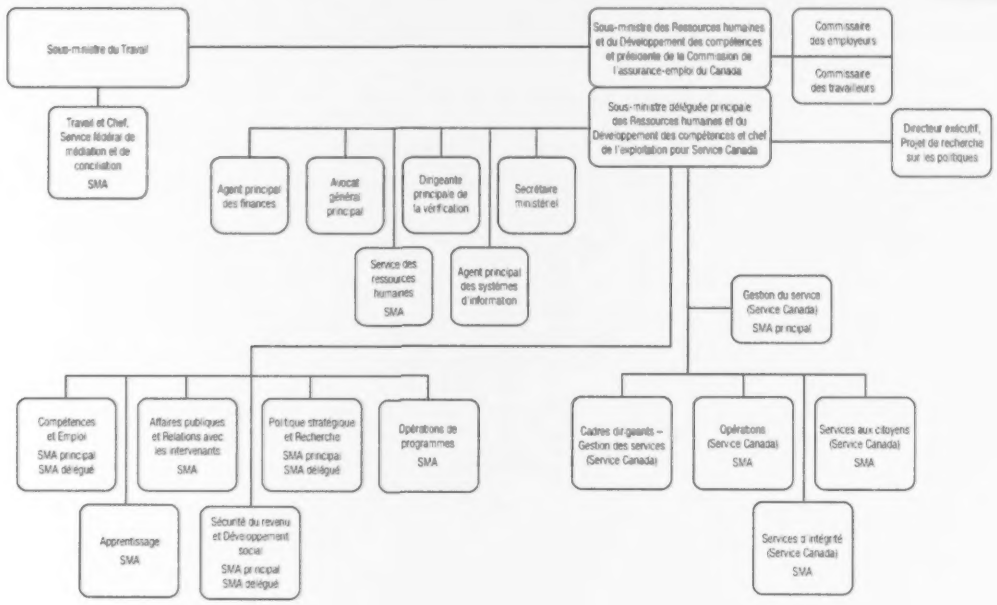
Section IV Autres éléments d'intérêt

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

4.1 Information sur l'organisation

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Structure ministérielle



4.2 Renvois à des sites Web

Site Web de RHDCC

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/accueil.shtml

L'honorable Diane Finley, C.P., députée

Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

http://www.pm.gc.ca/fra/bio.asp?id=64

L'honorable Rona Ambrose, C.P., députée

Ministre du Travail

http://www.pm.gc.ca/fra/bio.asp?id=47

Lois et règlements régissant RHDCC et SC

http://laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/H-5.7

Vérification interne de RHDCC

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/verification/date.shtml

Évaluation de RHDCC

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/evaluation/page00.shtml

Aperçu de RHDCC

Liste des programmes et services de RHDCC

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/ministeriel/az/index.shtml

Marché du travail et compétences en milieu de travail

Prestations d'assurance-emploi

http://www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/menu/accueilae.shtml

Ententes sur le développement du marché du travail

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/emploi/partenariats/index.shtml

Stratégie de développement des ressources humaines autochtones

http://www8.hrsdc.gc.ca/general/public/Accueil-Home-fra.asp

Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones

http://www8.hrsdc.gc.ca/general/public/ASEP-PCEA/ASEP-PCEA-fra.asp

Fonds d'habilitation pour les communautés minoritaires de langue officielle

http://www.servicecanada.gc.ca/fra/dgpe/slocc/fonds_dhabi.shtml

Ententes sur le marché du travail

http://www1.servicecanada.gc.ca/fra/emploi/partenariats/index.shtml

Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/condition_personnes_handicapees/ententes_marche_travail/index.shtml

Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/condition_personnes_handicapees/programmes_financement/fonds_integration/index.shtml

Initiative ciblée pour les travailleurs âgés

http://www.rhdcc-hrsdc.gc.ca/fra/sm/ps/rhdc/pcpe/icta.shtml

Stratégie emploi jeunesse

http://www.jeunesse.gc.ca

Programme des conseils sectoriels

http://www.rhdcc-hrsdc.gc.ca/fra/competence/conseils_sectoriels/index.shtml

Métiers et apprentissage

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/metiers_apprentissage/index.shtml

Subvention incitative aux apprentis

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/metiers_apprentissage/index.shtml

Alphabétisation et compétences essentielles

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/bace/olesindex_fr.shtml

Initiatives d'innovation

http://www.hrsdc.gc.ca/fra/competence/initiative_competences/index.shtml

Mobilité interprovinciale

http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/mobilite_maindoeuvre/index.shtml

Information sur le marché du travail

http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/travail.shtml http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/imt.shtml

Programme des travailleurs étrangers temporaires

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/travailleurs_etrangers/index.shtml

Reconnaissance des titres de compétence étrangers
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/reconnaissance_titres_competences/index.shtml

Apprentissage

Apprentissage - Ciblétudes
http://www.cibletudes.ca/fra/index.shtml

Programme canadien de prêts et de subventions aux étudiants
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions_etudes/index.shtml

Programme canadien pour l'épargne-études
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/epargne_education/index.shtml

Initiative de mobilité académique internationale
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/echanges/index.shtml

Travail

Programme du travail
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/index.shtml

Négociations collectives
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/relations_travail/index.shtml

Service fédéral de médiation et de conciliation
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/relations_travail/mediation/index.shtml

Indemnisation fédérale des accidentés du travail
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/indemnisation_travail/index.shtml

Services de protection contre les incendies
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/protection_incendies/index.shtml

Affaires internationales du travail
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/pt/ait/index.shtml

Analyse du droit du travail
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/legislation_travail/index.shtml

Normes d'emploi
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/normes_travail/index.shtml

Santé et sécurité au travail
http://www.hrsdc.gc.ca/cgi-bin/rhdcc-hrsdc/contact/travail_contactez_nous.asp?section=sante_secu

Équité en matière d'emploi
http://www.hrsdc.gc.ca/cgi-bin/rhdcc-hrsdc/contact/travail_contactez_nous.asp?section=equit_empl

Équilibre travail-vie personnelle et vieillissement de la population
http://www.hrsdc.gc.ca/fra/pt/psait/ctv/rpam/04chapitre_1.shtml

Sécurité du revenu

Programme de la sécurité de la vieillesse (SV) et Régime de pensions du Canada (RPC)
http://www.rhdcc-hrsdc.gc.ca/fra/sv-RPC/index.shtml
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/ministeriel/aines/index.shtml

Aînés
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/ministeriel/aines/index.shtml

Régime enregistré d'épargne-invalidité
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/epargne_handicape/index.shtml

Prestation nationale pour enfants
http://www.prestationnationalepourenfants.ca/fra/accueil.shtml

Développement social

Personnes handicapées
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/index.shtml

Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/sans_abri/index.shtml

Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/partenariats_communautaires/ppds/index.shtml

Nouveaux horizons pour les aînés (NHA)
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/partenariats_communautaires/aines/index.shtml

Plan universel pour la garde d'enfants du Canada
http://www.gardedenfants.ca/fra/accueil.shtml

Fonds d'accessibilité
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/fpa/appel2009/index.shtml

Service Canada

http://www.servicecanada.gc.ca/fra/accueil.shtml

Questions et demandes de renseignements du public

Si vous avez des questions sur les programmes et services ministériels, vous pouvez communiquer avec votre bureau de Service Canada figurant dans les pages du gouvernement du Canada de l'annuaire ou sur le site Web de RHDCC à **http://www.rhdcc.gc.ca/fra/ministeriel/az/index.shtml**

Pour obtenir des publications de RHDCC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements à **http://www.rhdcc.gc.ca/fra/sm/comm/rhdc/publications/commander.shtml**